



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de calidad y clima institucional en sedes
regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORAS:

Bch. López Prieto, Brenda Isela

Bch. Herrera Carpio, Vanessa Giovanna

ASESOR:

Mg: Henry Villacorta Valencia

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:


Reforma y Modernización del Estado

PERÚ - 2018

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Manuel Trinidad Juárez Pinto
Presidente



Dr. Alfonso Celestino Pérez Ramos
Secretaria



Dr. Henry Villacorta Valencia
Vocal

DEDICATORIA

A Dios y la Virgen María quienes guían mis pasos día a día.

A mis amados hijos Daniela & Gustavo, por ser mi razón y motivo para seguir avanzando y creciendo como persona y así poder ser para ellos un ejemplo a seguir.

A mis padres Manuel y Celinda, por todo su amor y sacrificios que permitieron que yo pudiera llegar hasta esta etapa de mi vida; así como todos sus consejos y enseñanzas, recibidos a lo largo de mi vida.

A mi hermano Carlos, por todo lo que representa en mi vida y estar a mi lado incondicionalmente en cada uno de los retos asumidos y cuando más lo necesité.

A la memoria de mi abuelita Leonor y mi tía Nelly, por todo su amor que vivirá eternamente en mi corazón, así como cada una de las enseñanzas dejadas.

A mi querido Pedro, por cada una de sus palabras de aliento y apoyo incondicional, que permitieron culminar este sueño.

Vanessa

Dedico esta Tesis, primero a Dios y la Virgen María, quienes alentaron mi espíritu para la conclusión de la investigación.

A mi padre que me acompaña desde el cielo,

A mi madre que me da su apoyo y consejos,

A mis hermanos y hermanas, a pesar de la distancia son un ejemplo a seguir para mí

A mis hijos, por ser la motivación de mi superación

A mi esposo, por su amor y apoyo incondicional

A mis amigos y amigas, por su comprensión y apoyo en todo momento.

Brenda

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial a los docentes de la Universidad César Vallejo, por su aporte profesional en la formación de la maestría. A los colaboradores de las sedes regionales del Sistema Electoral por permitirnos realizar la aplicación del instrumento a todos ellos nuestro agradecimiento.

Las Autoras

DECLARACIÓN JURADA

Nosotras, Brenda Isela López Prieto, identificada con DNI N° 29631127 y Vanessa Giovanna Herrera Carpio, con DNI N° 29663232 estudiantes del programa de maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: “Gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018”.

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis es de nuestra autoría.
2. La tesis no ha sido plagiada totalmente ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para ninguna revista.
4. De identificarse fraude (originalidad), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normativa vigente de la Universidad Cesar Vallejo.
5. Si la tesis fuese aprobada para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedemos nuestros derechos patrimoniales y autorizamos a la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Trujillo 11 de agosto del 2018



Brenda Isela López Prieto
DNI N° 29631127



Vanessa Giovanna Herrera Carpio
DNI N° 29663232

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presentamos ante ustedes la tesis titulada “Gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018” con el objetivo de determinar la relación entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Las autoras

INDICE

Contenido	
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN JURADA	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del Problema.....	34
1.5. Justificación de estudio	35
1.6. Hipótesis.....	36
1.7. Objetivos	37
II. MÉTODO.....	39
2.1 Diseño de Investigación	39
2.2 Variables, operacionalización	39
2.3 Población y Muestra	48
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	49
2.5 Métodos de análisis de datos	54
III. RESULTADO	55
IV. DISCUSIÓN	72

V. CONCLUSIONES

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 2: MATRIZ DE DEFINICION DE VARIABLES

ANEXO 3: MATRIZ DE INDICADORES E ITEMS

ANEXO 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN (Con las firmas de los expertos)

ANEXO 5: INSTRUMENTOS (CUESTIONARIOS)

ANEXO 6: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

ANEXO 7: OTRAS EVIDENCIAS (Confiabilidad estadística, autorizaciones, base de datos, etc.)

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Variable Gestión de calidad	55
Tabla 2	Dimensión políticas institucionales	56
Tabla 3	Dimensión Funciones administrativas	57
Tabla 4	Dimensión Metodología 5'S	58
Tabla 5	Variable Clima institucional	59
Tabla 6	Dimensión empatía	60
Tabla 7	Dimensión Relaciones Interpersonales	61
Tabla 8	Dimensión Resolución de conflictos	62
Tabla 9	Comprobación de Hipótesis	63
Tabla 10	Comprobación de Hipótesis específica 1	64
Tabla 11	Comprobación de Hipótesis específica 2	65
Tabla 12	Comprobación de Hipótesis específica 3	66
Tabla 13	Comprobación de Hipótesis específica 4	67
Tabla 14	Comprobación de Hipótesis específica 5	68
Tabla 15	Comprobación de Hipótesis específica 6	69

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Variable Gestión de calidad	55
Figura 2	Dimensión políticas institucionales	56
Figura 3	Dimensión Funciones administrativas	57
Figura 4	Dimensión Metodología 5´S	58
Figura 5	Variable Clima institucional	59
Figura 6	Dimensión empatía	60
Figura 7	Dimensión Relaciones Interpersonales	61
Figura 8	Dimensión Resolución de conflictos	62
Figura 9	Correlación de variables	63

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo “determinar la relación entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018”.

La investigación es de tipo no experimental, el método del diseño es correlacional porque se relaciona las variables, la población es censal porque se realiza a las sedes regionales del sistema electoral de Arequipa 2018, la técnica utilizada es la encuesta, el instrumento, el cuestionario es validado por juicio de expertos tanto en sus variables, dimensiones e ítems; el resultado del Alpha de Cronbach para la variable gestión de calidad es de 0.816 y para la variable clima institucional de 0,850, este resultado se da a través del procesamiento de datos que se realiza bajo el programa SPSS versión 22.

Asimismo, existe una relación entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018, obteniendo una correlación de acuerdo al estadígrafo r de Pearson de 0,846 entre las variables del estudio, cuyo resultado es positivo lo que permite aceptar la hipótesis planteada por las investigadoras.

Palabras clave: Gestión de calidad, clima institucional

ABSTRACT

The objective of this research is "to determine the relationship between quality management and institutional climate in regional headquarters of the Electoral System, Arequipa 2018".

The research is non-experimental, the design method is correlational because the variables are related, the population is census because it is carried out at the regional headquarters of the electoral system, Arequipa 2018, the technique used is the survey, the instrument, the questionnaire, these they are validated by expert judgment in their variables, dimensions and items; the result of the Cronbach's Alpha for the quality management variable is 0.816 and for the institutional climate variable of 0.850, this result is given through the data processing performed under the SPSS version 22 program.

Likewise, there is a relationship between quality management and institutional climate in regional headquarters of the Electoral System, Arequipa 2018, obtaining a correlation according to the r of Pearson statistic of 0.846 among our study variables, whose result is positive, which allows accepting the hypothesis raised by the researcher.

Keywords: Quality management, institutional climate

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Tanto la gestión de calidad y el clima institucional están enmarcados en base a las políticas de modernización del Estado; sin embargo, se aprecia que estas influyen en el cumplimiento de lo establecido; todo esto resulta complejo por la forma como se viene manejando la gestión de calidad en las sedes regionales del Sistema Electoral de Arequipa, que muchas veces no se cumplen por factores ajenos a los servidores públicos, como por ejemplo, la falta del servicio de internet; en similar circunstancia opera el clima institucional ya que existen factores adversos que no contribuyen a un buen ambiente de trabajo en las sedes regionales del Sistema Electoral de Arequipa.

De acuerdo a los resultados de investigación encontrados en las variables de estudio se podrá desarrollar las recomendaciones que permitan optimizar o mejorar una gestión de calidad, así como mejorar el clima institucional.

Se conoce que en el ámbito internacional la gestión de la calidad está en la agenda pública, en la medida que para los países en vías de desarrollo es una desventaja que muchos de los productos, bienes y servicios, no cuenten con los estándares de calidad exigidos. Esta situación presenta muchos problemas porque no se tiene personal adecuado ni tecnología de vanguardia que permita otorgar al ciudadano productos de calidad en bienes y servicios.

La presente investigación pretende determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y clima institucional en las sedes regionales del Sistema Electoral de Arequipa, así como obtener los resultados de ambas variables de estudio.

Guajardo (1996), define el termino gestión de la calidad a todas aquellas que puedan fijar corrientes estandarizadas, ponerse en acción si se sopesa la estandarización; y tambien renovar y modificar nuevas estandarizaciones de la calidad.

Borja (1986), señala que la gestión de la calidad forma parte de una excelente iniciativa para la moda de esta, ya que simboliza el reconocimiento del conflicto por parte de la directiva que está decidida a realizar la toma de decisión con el objetivo que se propone enfrentar (p. 235).

Dessler (1993), indica que el clima institucional gira alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructuras, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

En las sedes regionales del Sistema Electoral de Arequipa se presentan problemas relacionados a la variable gestión de la calidad a pesar de tener, establecidas políticas al respecto; sin embargo, el problema radica en que todo está en la teoría pero en la práctica no se vienen desarrollando porque las sedes regionales en su mayoría no cuentan con autonomía para decidir y ejecutar los gastos por tener un presupuesto limitado; así mismo, se aprecian problemas enfocados al clima institucional porque el factor humano es limitado para atender la demanda de los usuarios, gremios, universidades y partidos políticos que solicitan la participación de las sedes regionales del Sistema Electoral.

1.2. Trabajos previos

Gutiérrez (2008), en su tesis titulada “Propuesta de un modelo de gestión de la calidad para la mejora de las competencias técnicas del talento humano de las empresas del sector de telecomunicaciones”, cuyo objetivo es determinar el modelo de gestión de calidad para mejorar las competencias del talento humano en las empresas de telecomunicaciones que prestan sus servicios a la

organización Alcatel-lucent. La investigación concluye que se podría establecer un modelo de gestión de calidad para la empresa de telecomunicaciones el mismo que nos permite demostrar la relación existente entre la variable de estudio.

Por otro lado, Polanco (2010), en su tesis titulada “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los funcionarios de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC - de la Ciudad de Santiago de Cali”, dentro de las conclusiones de su investigación indica que existen diferentes aspectos basados en la atmosfera profesional, como por ejemplo: el manejo de la autoridad institucional, colaboración, responsabilidad, vínculos entre dos o más individuos y por último la unión grupal, vienen a ser algunos aspectos que incurren efectivamente dentro de la atmosfera laboral de la Corporación Regional del Valle del Cauca- CVC -Cali, y que intervienen valorativamente dentro de la atmósfera profesional. Esta es la razón por lo cual dentro de la indagación fueron empleados estos aspectos fundamentales; como consecuencia, se consiguieron resultados desmotivadores ya que se tuvo como efecto una atmósfera profesional negativa porque las dimensiones mencionadas son aplicadas y utilizadas ineficientemente dentro del organismo. Cabe mencionar que los aspectos indicados por estos personajes apoyaron mucho al momento de fijar los niveles de la atmósfera laboral, comprobando la veracidad de todo lo indicado.

Para Ruiz (2012), en su tesis “Diseño de una guía basada en la teoría de las 5'S para el mejoramiento de la calidad del desempeño del personal que labora en el Gobierno Municipal de Antonio Ante”, diseñó la guía que se basa en la aplicación de las 5S's para mejorar continuamente la calidad y desempeño de los trabajadores que laboran en la Municipalidad de Antonio Ante en Ecuador, utilizando la metodología y tipo de investigación cuantitativa, manejando una población de 150 trabajadores.

Baños, (2011), en su tesis titulada “Influencia del clima laboral en el desarrollo empresarial del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Ica en el año 2010”,

finaliza indicando lo siguiente: “La atmósfera laboral calcula y establece las sensaciones producidas por todos los integrantes del organismo. Asimismo, esto deja saber todas aquellas particularidades de la institución, tácticas primordiales al momento de fijar vínculos empresariales agradables y duraderos del Feedback eficaces y que dejen dirigir, inspeccionar y organizar acontecimientos para un mejor desenvolvimiento de la atmósfera laboral”. Luego de examinar lo indicado por Baños (2011), confirmamos el desenlace o consecuencia del presente trabajo, puesto que se obtuvo defectos indeficientes al momento de evaluar la atmósfera laboral ya que este perjudica la producción a los miembros de la organización, por no poseer una excelente atmósfera laboral, la producción del empleado se verá dañado radicalmente, según esto analizamos lo indicado por todos aquellos personajes, sin embargo, nos damos cuenta que en el siguiente trabajo de indagación existe sucesos opuestos.

Por otro lado, Trefogli, (2013), presenta su tesis titulada “Gestión Estratégica y creación de valor en el Sector Público: Estudio el caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el Servicio Civil Peruano 2008-2012”, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima; esta tesis fue presentada con el objetivo de disponer las condiciones de la actualidad respecto al procedimiento y fabricación del valor público como también la relevancia del resultado del entendimiento propuesto por los servidores públicos del Perú. Así mismo, todos los puntos de metodología por la indagación, poseen aspectos tales como cuantitativo, expositivos, como también los personajes emplean esto dentro del estudio de referencia del texto, análisis del dictamen del desenlace del DC (Diagnostico de conocimiento) que es empleado durante autoevaluaciones como también entrevistas a conocedores del tema. Este mismo autor asegura lo siguiente: “El régimen público del administrador referente a los RR.HH está formado principalmente por la integración de políticas innovadoras referente a las carreras públicas, sin embargo está constituida por otro aspecto fundamental empleado por una agrupación participativa que tiene como objetivo poseer una buena manera de conocer los regímenes del departamento de RR.HH para cada uno de los

miembros administrativos de la organización igual con la existencia actual de las otras políticas profesionales”, esto se refiere a la administración del departamento de RR.HH dentro del ámbito público, que tiene como objetivo buscar la excelencia del ejercicio administrativo con ayuda constantes de supervisiones como también brindar nuevos aprendizajes a los colaboradores.

Hinojosa (2014), en su tesis titulada: Programa de fortalecimiento del clima organizacional para mejorar la motivación laboral y personal de los funcionarios de la UGEL La Unión - Arequipa, plantea que los expertos que actualmente ejecutan los diversos puestos de la directiva de la Unidad de Gestión Educativa Local como también todos aquellos encargados de los diversos departamentos de la gestión didáctica y administrativa, lamentablemente los mencionados no le dieron mayor importancia, por lo tanto no se preocuparon en los agentes primordiales y básicos dentro de una excelente administración, se refiere a todos los miembros de la organización, los mismos que no le han puesto interés al progreso propio, como también al progreso técnico o profesional de estos.

Abuhadba (2017), con su tesis “Aplicación de la Metodología de las 5'S y su mejora en la producción de la Empresa Tachi S.A.C. 2014”, tuvo como objetivo conocer y analizar la metodología implementada en base a las 5S's y su proceso de mejora en la empresa Tachi S.A.C, usando la metodología y el tipo de investigación cuantitativa. Se tuvo en cuenta el aporte del manual 5S's de Héctor Vargas para la variable independiente, permitiendo identificar los procesos y beneficios que se puede lograr en un mediano y largo plazo con el uso de la metodología de las 5S's, generando la optimización de los recursos, reduciendo el tiempo y energía con un mayor compromiso y trabajo en equipo.

En relación a los aspectos primordiales, existen algunos fundamentales para tomar en cuenta dentro de la administración de RRHH, tales como: Práctica constante para el progreso de sus habilidades y destrezas, motivaciones, aislar a todos el personal ineficaz, impotencias, desleales, irresponsables, entre otros, y

tratar la renuncia en el momento oportuno y digno de estos. Referente a los aspectos de las motivaciones y la práctica constante para el progreso de sus habilidades y destrezas del empleado, los tipos y prototipos de la administración que están siendo empleados por la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de la Unión, se observa cómo han abandonado todos los fundamentos mencionados, puesto que se trata a los trabajadores de confianza como “Maquinas Humanas” y que estos tienen que ejecutar algunas funciones como si fueran una máquina, los mismos que ya fueron concluidos o ejecutados.

Se presenta el trabajo realizado por Quispe (2015), en su tesis titulada: Coexistencias de las políticas ocupacionales y atmósfera laboral en empleados penitenciarios - Oficina Regional Sur Arequipa - 2014; esta tesis que tiene como objetivo principal explicar y establecer el vínculo existente entre “Coexistencias de las políticas ocupacionales” y “Atmósfera laboral en empleados penitenciarios” de la Oficina Regional del Sur Arequipa - 2014. El modelo de la investigación realizada posee dos particularidades indispensables, tal como, transversalidad y correlacional, los desenlaces están reflejados en cuadros, diseños, etc., según los reglamentos de la estadística.

Acuña (2012), con su tesis “Mejoramiento en la producción en la fabricación de las estructuras de mototaxis implementando las 5S’s en la ingeniería de los métodos”, para optar el grado de Maestro en la Universidad Católica Santa María, cuyo objetivo es mejorar la producción en la fabricación de las estructuras de mototaxis implementando la metodología 5S’s en la ingeniería de los métodos utilizando la técnica cuantitativa y el tipo de investigación causal. El instrumento usado en la entrevista fue un cuestionario, aplicado a 98 docentes y 100 personas a través de muestreo probabilístico estratificado del que se concluye que aplicando la metodología 5S’s se obtiene una mayor productividad.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Definiciones de la Variable Gestión de la Calidad

Gómez & Rey (2000), definen a la gestión de calidad como una agrupación que posee rasgos, peculiaridades y singularidades acerca del servicio o bien que ofrece una empresa, basado principalmente en las habilidades de cubrir las carencias manifestadas de los usuarios. Asimismo, aquellas carencias suelen poseer fundamentos vinculados a las aptitudes tales como: El empleo de este, confianza, garantía, fácil acceso a la adquisición de estos, conservación, fundamentos financieros como también del contexto que lo rodea. (p. 123).

Por otro lado, Crosby (1993), define que la gestión de la calidad en toda organización no posee un precio, es decir, este siempre será gratuito, sin embargo, los individuos no son conocedores del hecho hasta que haya modelos que calculen la gestión de calidad en la entidad. Con el objetivo de hallar una respuesta concreta a esta problemática, Feigenbaum avanza progresivamente en modelos documentados (Informes), nombrado “Valor de la Calidad”. (p 356).

James (2004), menciona que La Gestión de Calidad, es un fundamento y/o hechos administrativo desarrollado por un administrador dentro del organismo, él mismo que determina como emplear los regímenes de la calidad. Cabe mencionar que la adquisición de la calidad que se quiere y desea, necesita la colaboración, la ayuda y que los colaboradores del organismo se comprometan y por su puesto sean responsables. Así mismo la administración de la calidad conforma el planificar mediante tácticas, distribución correcta de los materiales y algunos hechos metódicos, como por ejemplo planeamiento de la calidad, inspecciones, planeamiento operacional, entre otros.

1.3.2 Teorías de la variable Gestión de la Calidad

1.3.2.1 Teoría de Gestión de Calidad de Shigeo Shingo

La presente teoría da a conocer la gestión de calidad aplicada en las industrias del Japón, posteriormente es aplicada en la industria americana a la que se conoce el sistema de producción Toyota, cuya característica basada en el justo a tiempo.

Shingo es una de las compañías, que se responsabiliza del tiempo en su manera de reducir el tiempo, de producción basada desde el ensamble, hasta que esta teoría presenta diversas contribuciones a tener características, generando un cambio a la forma de administrar y de manera global a la administración, esto se evidencia en la compañía Shingo la cual reduce el tiempo esperado desarrollando cambios sustanciales, en el ensamblaje ya que este se realiza en cuatro meses y dos días, sus técnicas mejoran la técnica tradicional, mejorando sus métodos, denominando una forma de imponer el nombre Toyota, siendo una empresa automotriz de alto reconocimiento.

1.3.2.2. Teoría de la Calidad de Juran

Esta teoría señala que la administración logra los propósitos basados en el desarrollo de sus tres propósitos, la primera que cumple la función planificadora en una organización, el mejoramiento de la calidad y el control del mismo, los mencionados procesos inciden a la mejora de las finanzas y la administración lo que da origen al surgimiento de la trilogía de Juran, el que menciona que la trilogía se basa en la calidad entre las que considera:

A la acción de capacitar a toda la estructura organizacional, fortaleciendo la gestión de calidad; como otro punto se tiene a la estructura de cargo de mejora en la administración en el logro de la calidad, la mejora del bien en base a políticas revolucionarias, el reconocimiento de la mano de obra, la inclusión empresarial, así como sus metas y su plan empresarial.

1.3.2.3 Teoría de la Calidad de Crosby (1961)

La teoría refiere que la calidad es parte de cómo se hacen las cosas ya que la calidad está asociada al producto, lo que permite a la organización estar basada en la calidad y la consecución adecuada ya que esto es una consecuencia de hacer las cosas bien.

La calidad es el efecto que comprende la mejora continua de la organización, así como el desarrollo continuo de los colaboradores que serán el soporte de la organización en busca del soporte financiero organizacional así como en su mundo comercial y financiero, por ende todo lo que se complementa con la calidad tiene origen de mejora basada en la actitud y la voluntad así como la predisposición en el manejo y su mejora por ello se plasma que la mejora se encuentra en la actitud basada en el poder mental, y la buena toma de decisiones encaminadas al cambio.

1.3.3 Dimensiones de la Variable Gestión de la Calidad

1.3.3.1 Políticas institucionales

Para Verdú (1958), define que la política institucional es aquella que permite establecer guías de trabajo para los integrantes que conforman una institución u organización.

1.3.3.2 Funciones administrativas

Los procedimientos de las funciones administrativas están conformados principalmente por componentes, tales como: Planear, Organizar, Integrar, Direccionar y Controlar.

Reyes (1987), indica que cuando hablamos de las funciones administrativas nos estamos refiriendo principalmente a las acciones cotidianas dentro de la sociedad, este suele estar bien vinculado, donde cuenta cada uno de las partes, acciones, fases, entre otros, estos deben estar juntos continuamente. (p. 57).

Planificar

Chiavenato (1999), menciona que la primera fase de la administración es el planeamiento, puesto que este es donde comienza las otras fases. Esta fase define adelantadamente que o cuáles serán las metas o propósitos para el cumplimiento de estas y cómo hacer para lograr lo propuesto; por lo tanto, viene a ser una investigación con hipótesis planteadas con el objetivo que posteriormente se pueda ejecutar o reaccionar de forma eficiente. El planeamiento fija y establece hacia donde llegara la empresa, como hacerlo, cuando, donde y cuál es el orden que debe llevarse.

Organizar

Fayol (1916), señala que la organización constituye el efecto de la planificación basada en la estructura de la fuerza de trabajo, así como las diversas actividades que demandan la organización implicando el potencial humano. Los administradores deben organizar la fuerza de trabajo de una manera y estructura eficiente para que de esta manera se puedan alinear las actividades de la organización; también deben capacitar y contratar a las personas adecuadas para el trabajo, y

siempre asegurar una mano de obra suficientemente calificada y educada.

Dirigir

Reyes (1987), sostiene que la acción de administrar es igual a la de direccionar en una organización; dentro de esta fase del procedimiento de la administración, o también conocido como “Comando, Liderazgo o Realización”.

1.3.3.3 Dimensión metodológica 5´S

Una de las metodologías conocidas es el Kaizen que nace dentro del estado de Japón como las consecuencias inevitables de carencia tales como la superación como también de querer lograr ser una de las mejores potencialidades en el sector de la industria del Oeste y de esta forma poder lograr el éxito que es el sustentar sus carencias de esa comunidad que lamentablemente los países poseen escasos recursos. Para Padrón (1996), el mejoramiento debe ser diariamente como también deben estar vinculado con la responsabilidad y el saber de este, la producción y la calidad necesitan estar conformadas por disciplinas y valores, también por el planeamiento tácticos, el mismo que permita el éxito conjuntamente.

La acción de gestionar la calidad, no se basa simplemente en diversas ideologías de la labor, todo lo contrario debe ser considerado como un instrumento de estrategias, las mismas que los colaboradores tienen que conocer para poder emplear y divulgar la utilización de estas, las cuales son, en primer lugar, el control estadístico de los procedimientos, segundo, los sistemas de rastreo de discrepancias; tercero, estrategias o Defectos; cuarto, estandarizaciones; quinto, metodología de las 5 S´s y en sexto lugar se encuentran los círculos de la calidad.

Clasificación “Seiri”

Desarrollar “El Seiri” implica saber distinguir todos aquellos componentes indispensables y lo contrario; distinguiendo esos últimos procedimientos. Esto comprende la organización de cada uno de los componentes que existe dentro del sitio donde se labora, referente a aquellos que son fundamentales y los que no lo son. Según Chávez (2000), esto se logra fijando límites a todos aquellos que si son fundamentales. Una buena estrategia para esto es separar todo lo que no se empleará durante un mes.

Ordenar “Seiton”

También tenemos el “Seiton”, este supone establecer correctamente cada uno de los componentes importantes, mismos que nacen después de la ejecución del “Seiri”, para poder acceder fácilmente al Seiton.

Harrison (2005), indica que el ordenamiento deja acondicionar un lugar apropiado, a cada uno de los componentes empleados en la labor diaria del empleado, con el objetivo de posibilitar el uso de este y el regreso al mismo sitio establecido. Es importante establecer lugares apropiados y de fácil identificación con el objetivo de encontrar los instrumentos oportunamente, referente a los instrumentos que no son empleados continuamente.

Limpiar “Seiso”

El significado de “Seiso” es limpiar todo el lugar donde se labora, esto incluye equipos, materiales, instrumento, las ventanas, baños, pisos, las paredes de todos los departamentos que existen en una organización donde se labora.

Para Harrison (2005), limpiar es todo aquello que permite suprimir los objetos que no se consideran necesarios en el trabajo, y no son necesarios para el proceso productivo.

Estandarización “Seiketsu”

El “Seiketsu” es aquella que permite considerar siempre en buenas condiciones las prendas que los diversos colaboradores a partir de los equipos de protección personal que cada área de trabajo requiera, desde el calzado, las caretas, los cascos, los guantes, los lentes y todo aquel equipo que sea necesario para ser empleado por el colaborador.

Harrison (2005), indica que el Seiketsu es aquello que integra las tres S’s iniciales, ya que permite emplear de manera sencilla las situaciones normales a fin de establecer la aplicación de las S’s.

Disciplina “Shitsuke”

El “Shitsuke” se refiere a la aplicación de la disciplina para la implementación de las 5 S’s en toda empresa u organización, la cual permite mantener los diversos protocolos de aplicación que admita tener componentes al proceso productivo de manera disponible y elemental, a fin de cumplir el objetivo organizacional.

Para Aburto (1998), la disciplina también permite considerar un orden adecuado de los objetos que forman parte del proceso productivo del bien o servicio que contribuye en la mejora de las organizaciones, reduciendo así los problemas organizacionales en las entidades u organizaciones que siempre hagan uso de las quinta S’s.

1.3.4 Definiciones de la Variable Clima Institucional

CISE (2007), define que el clima institucional está basado en la aplicación de los estilos de liderazgo que son desarrollados por el sujeto en integra la organización. (p. 15). Cada vez que habla de ambiente institucional, lo relaciona con el trámite de la constitución y la ejecución de las mismas, con el modelo de jefatura como el carácter de partes. Se alude a las particularidades tangibles y utilidades de la constitución, examinando de igual manera los reglamentos informales y formales que aciertan y obtienen entre la constitución.

Según Hall (1996), Define que el clima institucional está basado y comprendido por un grupo de propiedades que integran el medio ambiente, lo que influye en el comportamiento de las personas en una organización. (p. 35). El ambiente institucional se determina por el compuesto de características del entorno profesional, notadas indirectamente y directamente por los subalternos que se cree son de una solidez que actúa en el comportamiento de los subalternos.

Brow y Moberg (1990), define que el clima institucional posee características basadas en el comportamiento de las personas, así como la percepción de los mismos (p. 10). Expresan que el ambiente institucional alude a una letanía de descripciones del medio ambiente constitucional, así como lo comprenden los elementos de la misma.

1.3.5 Teorías relacionadas a la Variable Clima Institucional

(Brunet 2004), señala que las teorías del clima organizacional son producidas por la escuela funcionalista y por la escuela Gestalt.

1.3.5.1 Teoría de la Escuela Gestalt

La presente escuela permite conocer la percepción ya que las partes son diferentes a la suma de sus partes. La escuela Gestalt permite plasmar como primer punto el orden de los principios basados en las cosas, como segundo punto la creación de un orden mediante un adecuado pensamiento, así como su nivel. De acuerdo a la escuela las personas forman parte del mundo que les rodea, y al modo que se ven las cosas, así como todo aquello que desarrolla implicancias al medio que le rodea.

1.3.5.2 Teoría de la Escuela Funcionalista

Para esta teoría los pensamientos de las personas serán desarrollados basados en el modo de pensar de las personas, y este sufre variaciones en función al medio que lo rodea, estos incorporan un medio de caracteres. Los individuos bajo este tipo de escuela refieren que el ser humano puede adaptarse a los diversos climas laborales basadas por diversos cambios funcionales.

La escuela también refiere que existen opciones de cambio los que irán encaminados a la adaptación de sus medios debido a que no se tiene una opción que permita determinar una variabilidad del clima.

Según Martín y Colbs (1998), hacen referencia a las siguientes escuelas: Estructuralistas, Humanistas Sociopolítica y Crítica.

1.3.5.3 Teoría de las Escuelas: Estructuralista, Humanista, Sociopolítica y crítica

La presente teoría permite fundamentar los acontecimientos organizacionales en un contexto basado en el orden jerárquico de objetos que forman parte de la organización, así como en la aplicación de la tecnología, formulada a partir de políticas de centralización y descentralización y de los diversos niveles jerárquicos.

La presente teoría refiere que la existencia de humanistas está basada en la aplicación de un conjunto de percepciones que tiene la persona en la organización.

El clima organizacional representa componentes fundamentados en los comportamientos de la persona, así como los sentimientos que tiene el ser humano.

1.3.6 Dimensiones de la Variable Clima Institucional

1.3.6.1 Empatía

Para Naranjo y Ricaurte (2006), la empatía se define como la pretensión de entender los sentimientos o las emociones de otras personas intentando apreciar de forma objetiva lo que experimenta la otra persona.

1.3.6.2 Relaciones Interpersonales

Marcelo (2007), define las relaciones interpersonales como el conjunto de características que influyen en la comunidad laboral, así como en los miembros de la sociedad comprendida en el soporte vinculado a estos.

1.3.6.3 Resolución de Conflictos

Por su parte, Domínguez (2001), señala que la resolución de conflictos representa controversias entre individuos que poseen diversos intereses, basados en experiencias obtenidas en situaciones que muestran objetivos encaminados a resolver múltiples beneficios.

A continuación, ampliamos el fundamento teórico de acuerdo a la literatura expuesta por diversos autores, así como lo referido a la investigación.

Según Hartley (1982), es importante saber que si una organización opta por establecer e instalar el modelo TQM (Gestión de la calidad Total o Total Quality Management), significa que esa organización posee el objetivo de sobrevivir, mantenerse y progresar, cuidar el interés de la Junta General de Accionistas, estar en constante competencia, conservar y proteger los puestos de trabajo como también brindar una excelente calidad de vida a cada uno de los trabajadores. Así mismo el principal aspecto al momento de moldear o ejecutar una excelente Gestión de la Calidad Total, se debe tener conocimiento amplio de todas las particularidades y carencias del organismo que lo va ejecutar, las perspectivas de este y el deseo del usuario tanto internamente como externamente.

Menciona que quién define la excelencia de la calidad de un producto o servicio definitivamente es el usuario o consumidor final, mas no es definido por el Gerente de Producción o el encargado del Área de Comercialización, ni por el Gerente General del Organismo. Lo conceptualiza de la siguiente manera: “Como la agrupación absoluta de cada particularidad de lo brindado por la empresa, que puede ser tangible (producto) o intangible (servicio), del área de producción, comercialización, ingeniería y sostenimiento, especialmente donde el bien utilizado va satisfacer y superar la perspectiva del usuario o consumidor final”. (p. 29).

Saylor (1992), menciona que una de las investigaciones que ha ido desarrollándose en las constantes modificaciones por las cuales ha pasado la palabra “Calidad” en el pasar de los años, es la Calidad Total. Sin embargo, anteriormente se habló de la Inspección de la Calidad, que fue la 1ra fase que se dio en la administración de la Calidad, esta fase se enfocó principalmente en todas las estrategias de supervisión que posteriormente son empleadas dentro del Departamento de Operaciones. Seguidamente aparece la 2da Fase denominada Salvaguarda de la Calidad, esta etapa tiene como objetivo principal asegurara y mantener excelentes niveles de la Calidad del bien (tangible o intangible) brindado, y que este sea continuamente. De esta forma evoluciona la calidad que actualmente tenemos y que es denominada “Calidad Total”, se le conceptualiza como estrategias de la gestión organizacional vinculada relativamente con la definición del mejoramiento continuo.

Por otro lado, las normas ISO 9000, son modelos que tienen como objetivo principal proteger y asegurar una excelente calidad dentro del avance de la fabricación, ubicación, planeamiento y servicio brindado, es por esta razón que para los organismos del sector público, el documento certificativo es una forma que comprende un reconocimiento sobresaliente dentro de la organización de la gestión y del comportamiento cotidiano; sin embargo, no es tomado como una determinación monetaria.

Según menciona Schuurman (1997), actualmente los organismos que pertenecen al sector público desean obtener certificados que sean interpretados específicamente como agradecimientos o felicitaciones por parte del Estado. Si nos basamos en el documento de certificación ISO 9000, este involucra a los organismos del sector público para que estos estén continuamente mejorando, hasta el punto de emplear el modelo de Calidad Total, lo que comprende visiones globales del término de “Calidad”. Esto

tiene como base principal la determinación de ciertos aspectos referente a la calidad, tales como, pasos, deberes, cumplimiento, organigrama, entre otros.

Según la Constitución Política del Perú (1993), el Sistema Electoral esta comprendido por organismos encargadas de organizar, planificar y ejecutar los diversos procesos electorales que se realizan en el país. El Sistema Electoral, integrado por el Jurado Nacional de Elecciones - JNE, quien administra e imparte justicia electoral además de fiscalizar la legalidad de las elecciones; la Oficina Nacional de Procesos Electorales - ONPE, encargada de organizar y desarrollar los procesos electorales, así como, disponer el mantenimiento del orden y la seguridad de los ciudadanos y ciudadanas durante las jornadas electorales; y finalmente el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, Ente encargado de entregar el padrón electoral actualizado. (Art. 176 y 177).

El Jurado Nacional de Elecciones - JNE a través del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, tiene como objetivos garantizar una adecuada y permanente administración de justicia electoral, además, aporta al desarrollo de la educación ciudadana en los diversos espacios sociales del país, garantiza una adecuada fiscalización transparente en los procesos electorales, además de fortalecer la gestión administrativa y registral orientada a una mejor atención de los usuarios externos e internos y a una gestión efectiva y transparente de sus recursos.

Por su parte, la Oficina Nacional de Procesos Electorales - ONPE es la 1ra. institución electoral de Sudamérica que ha obtenido de la Organización de los Estados Americanos (OEA) una certificación internacional de gestión de calidad para organismos electorales. El ISO / TS 17582:2014, es una especificación técnica, que afirma que éste ente electoral gestione sus procesos internos bajo lineamientos de transparencia, eficiencia y con alineamiento a los objetivos institucionales. El ISO Electoral (ISO/TS 17582)

ha sido desarrollado con el auspicio de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), logrando adaptar al campo electoral los principios de gestión de calidad de la norma ISO 9001.

Desde el año 2012, la ONPE ha desarrollado un nuevo esquema de gestión más ágil, dinámico, siguiendo los lineamientos enmarcados en la modernización del Estado, denominada “Gestión por Procesos” sobre la que se estructuró las bases para el Sistema de Gestión de Calidad, la cual tiene un carácter integrador y persigue incrementar la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas mejorando continuamente sus actividades diarias. Así mismo, desde el año 2014 ha creado la Gerencia de Gestión de Calidad con la finalidad de asesorar y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las diversas gerencias de este Ente electoral. Actualmente, la ONPE es la 1ra institución del Estado en emigrar su sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015.

Además, cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) que tiene como propósito el mejoramiento de la administración de la información. Un SGSI es el diseño, la implantación y el mantenimiento de un conjunto de procesos, para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información, minimizando los riesgos de seguridad de la información.

Respecto a la Ecoeficiencia, ésta ha sido abordada por la ONPE como una estrategia de gestión para el manejo de los recursos públicos con criterios de sostenibilidad, buscando optimizar su uso con la finalidad de incrementar su eficiencia y reducir los impactos negativos en el ambiente, generados en los servicios brindados a la ciudadanía y grupos de interés.

Como parte de la evolución de la Gestión de Calidad, en el año 2015 la ONPE desarrolló el modelo de excelencia en la gestión acorde al modelo

norteamericano de Malcolm Baldrige, el cual ha permitido apuntalar la gestión hacia la satisfacción de los usuarios, obteniendo un mejor desempeño en el sector público. En el año 2016 logró ser reconocidos con el Premio Nacional a la Calidad en virtud a la evolución del modelo de excelencia desarrollado desde el año 2014.

Con relación al Registro de Identificación y Estado Civil - RENIEC, en el marco de la política y objetivos de calidad institucional, se han definido estrategias organizacionales con el fin de satisfacer al cliente (ciudadanos, empresas, instituciones, etc.), contando para ello con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo la norma ISO 9001:2008, logrando certificar el proceso de Registros Civiles “Procesamiento de Actas Registrales (Desde la actividad de evaluación previa hasta la actividad de evaluación registral) y el proceso de Registro de Identificación “Procesamiento de trámites de Identificación (Desde el ingreso de trámites de Identificación hasta la impresión del documento nacional de identidad - DNI). De esta manera, ha demostrado la capacidad de proporcionar a sus usuarios, productos con los más altos estándares de calidad a nivel internacional.

Los beneficios con la aplicación de esta norma han permitido implementar un sistema eficaz de gestión de calidad, que reduce las observaciones e incidencias en el procesamiento de las actas registrales, aumentando la productividad y mayor compromiso de sus trabajadores, además, el fortalecimiento institucional y mejora de la comunicación entre la Alta Dirección y las áreas operativas y administrativas. Esta situación ha generado un aumento del grado de satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas, ya que los objetivos que se establecen toman en cuenta sus necesidades, generando ventajas competitivas frente a otros Organismos del Estado.

Por otro lado, se ha obtenido una maximización en la efectividad de los servicios ofrecidos por RENIEC, reduciéndose considerablemente la cantidad de observaciones de los ciudadanos cuando obtienen un acta registral. Ahora el proceso de Registros Civiles cuenta con un área de aseguramiento de la calidad, donde se detecta previamente los productos no conformes para su inmediata regularización, realizándose además las acciones necesarias para la reducción de los errores.

Este procedimiento ha permitido generar indicadores de gestión para controlar y supervisar el cumplimiento de los objetivos proyectados en el proceso de Registros Civiles. Se verifica constantemente los avances de actas procesadas y depuradas. Además, autoriza la estandarización de los procedimientos y documentos normativos, mejorando con esto el flujo de trabajo y optimización del proceso.

Finalmente, en RENIEC se han establecido auditorías internas de calidad para verificar el cumplimiento de los procedimientos, así como, permitir obtener propuestas de mejora en beneficio de los usuarios finales, principalmente los ciudadanos. Existe una política de mejoramiento continuo por optimizar el proceso; los trabajadores brindan sus propuestas de mejora, los mismos que son evaluados e implementados, según corresponda.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1 Problema General

- ¿Qué relación existe entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018?

1.4.2 Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre gestión de calidad y la dimensión empatía en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018?
- ¿Qué relación existe entre gestión de calidad y la dimensión relaciones interpersonales en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018?
- ¿Qué relación existe entre gestión de calidad y la dimensión resolución de conflictos en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018?
- ¿Qué relación existe entre clima institucional y la dimensión políticas institucionales en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018?
- ¿Qué relación existe entre clima institucional y la dimensión funciones administrativas en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018?
- ¿Qué relación existe entre clima institucional y la dimensión metodología 5'S en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018?

1.5. Justificación de estudio

En tanto la justificación práctica para dar a conocer la metodología 5S's que influye en la producción, deberá exigir el compromiso de las jerarquías para poder lograr el cumplimiento de los comportamientos y actitudes de los trabajadores de los diferentes niveles. Por tal razón en la justificación práctica se da a conocer la gran importancia en la investigación de la metodología para su aplicación dando

los beneficios de la misma. Se interpreta que es de gran beneficio para poder mejorar la calidad de vida en prácticas del aprendizaje.

La convivencia, en la investigación posee relevancia porque se espera que se logre determinar que la aplicación de la Metodología 5S's sea de gran importancia para el mejoramiento en los procesos institucionales.

En cuanto a la relevancia social permitirá la comprensión del comportamiento de los trabajadores que integran la organización, donde además contribuirán con la implementación de las herramientas claves para la toma de decisiones de los ejecutivos en diferentes contextos, logrando el mejoramiento de la calidad de trabajo de los servidores públicos de la organización en su desempeño laboral y social y, consustancialmente, la competitividad y desarrollo de las sedes regionales.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

- Hi: Existe una relación positiva fuerte entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.
- Ho: No existe relación entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.

1.6.2 Hipótesis Específicas

- H1: Existe relación positiva moderada entre gestión de calidad y la dimensión empatía en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.

- H2: Existe relación positiva moderada entre gestión de calidad y la dimensión relaciones interpersonales en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.
- H3: Existe relación positiva moderada entre gestión de calidad y la dimensión resolución de conflictos en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.
- H4: Existe relación positiva moderada entre clima institucional y la dimensión políticas institucionales en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.
- H5: Existe relación positiva moderada entre clima institucional y la dimensión funciones administrativas en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.
- H6: Existe relación positiva moderada entre clima institucional y la dimensión metodología 5'S en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

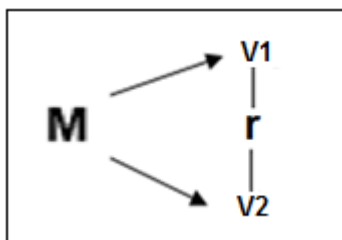
- Identificar la relación que existe entre gestión de calidad y la dimensión empatía en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.
- Precisar la relación que existe entre gestión de calidad y la dimensión relaciones interpersonales en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.
- Establecer la relación que existe entre gestión de calidad y la dimensión resolución de conflictos en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.
- Identificar la relación que existe entre clima institucional y la dimensión políticas institucionales en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.
- Conocer la relación que existe entre clima institucional y la dimensión funciones administrativas en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.
- Identificar la relación que existe entre clima institucional y la dimensión metodología 5'S en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es correlacional simple; según Hernández, Fernández & Baptista (2003), El tipo de investigación tienen como propósito medir el grado de relación entre dos o más variables. (p. 54).

A continuación, el esquema es el siguiente:



- M = Muestra de estudio
V1= Observación de la variable Gestión de calidad
V2= Observación de la variable Clima institucional
r = Posible relación de las variables de estudio

2.2 Variables, operacionalización

- Gestión de Calidad
- Clima Institucional

2.2.1 Operacionalización de Variables

TÍTULO: Gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018

AUTORAS: Brenda Isela López Prieto y Vanessa Giovanna Herrera Carpio.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Unidad de Análisis	Instrumento y recojo de información
Gestión de calidad	Políticas institucionales	Políticas de seguridad de la información	¿Considera usted que la oficina regional de su Entidad aplica la política de seguridad para la información?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
			¿Considera usted que la oficina regional de su Entidad práctica la política de seguridad y salud en el trabajo?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
		Comprensión	¿Su entidad promueve la capacitación de sus colaboradores para fortalecer la adecuada atención a los	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario

			usuarios?			
			¿Usted ha sido capacitado por su Entidad para reducir los accidentes de perdida de información y garantizar su seguridad mediante un tratamiento oportuno?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
		Colaboración	¿Usted considera que su oficina regional cuenta con todos los recursos para desarrollar una cultura de seguridad y salud en el trabajo?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
			¿Usted se identifica con las políticas de su Entidad?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
	Funciones administrativas	Planificar	¿Las funciones que usted desarrolla permiten alcanzar las metas institucionales de su Entidad?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario

			¿Las herramientas de trabajo brindadas por su Entidad son adecuadas para desarrollar sus funciones?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
		Organizar	¿Considera usted que la oficina regional de su Entidad organiza eventos y/o actividades que abarcan a toda la comunidad de su jurisdicción?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
			¿Usted ha formado parte de algún evento y/o actividad promovido por la oficina regional de su Entidad?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
		Dirigir	¿Alguna vez usted ha dirigido un evento y/o actividad a los diversos usuarios de su Entidad?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
	Metodología de las 5'S	Clasificar (Seiri)	¿Conoce usted acerca de la metodología 5'S?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario

			¿Identifica usted los lugares más adecuados para la ubicación de los tangibles de su oficina regional?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
		Ordenar (Seiton)	¿En su oficina regional se conservan solo los materiales necesarios para el desarrollo de sus funciones?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
		Limpiar (Seiso)	¿Usted mantiene un orden en la distribución de los utensilios, herramientas y materiales en el área donde labora?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
		Estandarización (Seiketsu)	¿Usted practica políticas de limpieza que permitan mantener los bienes de su Entidad en perfecto estado?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
			¿Usted mantiene una leyenda que permita ubicar los bienes de su Entidad optimizando el	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario

			tiempo?			
		Disciplina (Shitsuke)	¿Cree usted que su Entidad le brinda todos los recursos y/o herramientas para poner en práctica la metodología 5'S en su oficina regional?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
Clima institucional	Empatía	Trato	¿Considera usted que desarrolla su trabajo con amabilidad?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
			¿Usted cuenta con un agradable ambiente de trabajo?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
		Comunicación	¿Considera usted estar debidamente capacitado para desarrollar sus funciones con los usuarios?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
			¿Usted percibe, comparte y comprende las necesidades de los usuarios?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
			¿Usted percibe, comparte y comprende las necesidades de sus compañeros de trabajo?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario

		Confianza	¿Cree usted que desarrolla y cumple con sus funciones sin inconvenientes?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
			¿Siente que su Entidad se preocupa por el bienestar de sus colaboradores?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
	Relaciones interpersonales	Trabajo-control	¿Considera usted que en la oficina regional de su Entidad existe una comunicación adecuada entre sus colaboradores?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
			¿Considera usted que las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la oficina regional de su Entidad permiten alcanzar las metas institucionales?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
			¿Considera usted que debe existir un órgano de control responsable de vigilar el buen funcionamiento interno y externo	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario

			de la oficina regional de su Entidad?			
		Practica y confianza	¿Las diversas actividades desarrolladas en la oficina regional de su Entidad involucran la participación activa de todos los colaboradores?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
			¿Considera usted que los medios de comunicación contribuyen a fortalecer la cercanía entre los usuarios y su Entidad?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
			¿Considera usted que la realización de eventos y /o actividades con usuarios permiten una cercanía con su Entidad?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
			¿Su Entidad promueve prácticas de convivencia con	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario

			sus colaboradores?			
	Resolución de conflictos	Emprendimiento y resolución	¿Considera usted que cuenta con la capacidad necesaria para resolver los conflictos que se pudieran dar en la oficina regional de su Entidad?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
			¿Identifica con facilidad las situaciones que pudieran generar conflictos entre los usuarios y su Entidad?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
		Corrección y valoración	¿Considera que su Entidad debería implementar programas de coaching para la resolución de problemas y desafíos?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario
			¿Considera usted que los procedimientos establecidos en la oficina regional de su Entidad para el manejo de conflictos son los más adecuados?	Ordinal	Colaboradores de sedes regionales	Cuestionario

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

La población objeto de estudio son los colaboradores de las sedes regionales del Sistema Electoral de Arequipa. Para Hernández & Otros (2006), la población es el conjunto de personas que son objeto de estudio y que conforman debidas especificaciones.

2.3.2 La Muestra

La muestra utilizada es universal debido a que se considera a la totalidad de colaboradores de las sedes regionales del Sistema Electoral de Arequipa; es una muestra no probabilística intencional, conformada por 150 colaboradores, de los cuáles 113 pertenecen al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil que representan el 75%; se considera a 20 colaboradores del Jurado Nacional de Elecciones que representan el 13% y a 12 colaboradores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales que representan el 12%.

Cuadro 1:
Población y muestra de colaboradores en sedes regionales del sistema electoral, Arequipa 2018

N° de Sedes	Instituciones	Número de Colaboradores	%
1	RENIEC	113	75
2	JNE	20	13
3	ONPE	17	12
Totales		150	100

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

La técnica empleada en la presente investigación es la encuesta que se realiza para la variable gestión de calidad y para la variable clima institucional. Falcón & Herrera (2005), mencionan que la encuesta es la técnica a todo proceso y procedimiento que contribuya a obtener información. (P.12).

Dentro de las técnicas de recolección de datos tenemos a los baremos que permiten conocer los niveles encontrados en el proceso de investigación. La investigación hace del cuestionario un instrumento utilizado para la recolección de información de cada variable y sus dimensiones. El instrumento de la presente investigación se considera en los anexos.

2.4.2 Instrumento

El instrumento para la variable gestión de calidad, comprende 18 ítems, para las tres dimensiones; como primera dimensión se tiene a las políticas institucionales, como segunda dimensión a las funciones administrativas y finalmente la tercera dimensión considera la Metodología de las 5'S; además, se tiene a la escala de valorización como alternativa de respuesta: 1 (nunca), 2 (a veces) y 3 (siempre), los mismos que se medirán en una escala del 1 al 3 según corresponda. La confiabilidad del instrumento se obtiene a través del Alpha de Cronbach ya que ello permite realizar un análisis ítem por ítem y de forma global, esto es posible a través del uso del software SPSS, en su versión 22, tal como se evidencia a continuación.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	18

Baremos de la variable Gestión de calidad

Variable/Dimensión	NIVEL		
VARIABLE 1	ADECUADO	REGULARMENTE ADECUADO	INADECUADO
GESTIÓN DE CALIDAD	42-54	30-41	18-29

VARIABLE/DIMENSIÓN	NIVEL		
DIMENSIÓN	ADECUADO	REGULARMENTE ADECUADO	INADECUADO
POLITICAS INSTITUCIONALES	14-18	10-13	6-9

VARIABLE/DIMENSIÓN	NIVEL		
DIMENSIÓN	ADECUADO	REGULARMENTE ADECUADO	INADECUADO
FUNCIONES ADMINISTRATIVAS	13-15	9-12	5-8

VARIABLE/DIMENSIÓN	NIVEL		
DIMENSIÓN	ADECUADO	REGULARMENTE ADECUADO	INADECUADO
METODOLOGÍA 5'S	17-21	12-16	7-11

Interpretación:

El cuadro muestra los baremos realizados para conocer los niveles de investigación de la variable gestión de calidad si como de sus dimensiones respectivamente, representados a través de rangos.

El instrumento para la variable clima institucional, comprende 18 ítems, para las tres dimensiones; como primera dimensión se tiene a la empatía, como

segunda dimensión a las relaciones interpersonales y finalmente la tercera dimensión considera la resolución de conflictos; además, se tiene a la escala de valorización como alternativa de respuesta: 1 (nunca), 2 (a veces) y 3 (siempre), los mismos que se medirán en una escala del 1 al 3 según corresponda. La confiabilidad del instrumento se obtiene a través del Alfa de Cronbach ya que ello permite realizar un análisis ítem por ítem y de forma global, esto es posible a través uso del software SPSS, en su versión 22, tal como se evidencia a continuación.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	18

Baremos de la variable Clima institucional

Variable/Dimensión	NIVEL		
VARIABLE 1	ADECUADO	REGULARMENTE ADECUADO	INADECUADO
CLIMA INSTITUCIONAL	42-54	30-41	18-29

VARIABLE/DIMENSIÓN	NIVEL		
DIMENSIÓN	ADECUADO	REGULARMENTE ADECUADO	INADECUADO
EMPATÍA	17-21	12-16	7-11

VARIABLE/DIMENSIÓN	NIVEL		
DIMENSIÓN	ADECUADO	REGULARMENTE ADECUADO	INADECUADO
RELACIONES INTERPERSONALES	17-21	12-16	7-11

VARIABLE/DIMENSIÓN	NIVEL		
DIMENSIÓN	ADECUADO	REGULARMENTE ADECUADO	INADECUADO
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	10-12	7-9	4-6

Interpretación:

El cuadro muestra los baremos realizados para conocer los niveles de investigación de la variable gestión de calidad si como de sus dimensiones respectivamente representados a través de rangos.

2.4.3. Confiabilidad

Prueba Kolmogorov Smirnov. Prueba de bondad de ajuste de los puntajes de rendición de cuentas y proceso de transferencia.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Gestión de calidad	Clima institucional	Políticas institucionale s	Funciones administrativ as	Metodología 5'S	Empatía	Relaciones interpersonal es	Resolución de conflictos
N		150	150	150	150	150	150	150	150
Parámetros normales ^{a,b}	Media	47,83	46,84	15,67	13,39	18,77	18,21	18,15	10,48
	Desviación estándar	5,643	6,479	2,132	1,725	2,531	2,691	2,897	1,587
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,202	,160	,202	,212	,202	,182	,216	,218
	Positivo	,137	,135	,137	,175	,189	,150	,162	,169
	Negativo	-,202	-,160	-,202	-,212	-,202	-,182	-,216	-,218
Estadístico de prueba		,202	,160	,202	,212	,202	,182	,216	,218
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Los resultados obtenidos en la prueba de kolmogorov así como las variables y dimensiones nos permiten concluir que los datos se ajustan a una distribución donde el nivel de significancia es menor al 0.05.

Resultado que nos permite realizar la prueba de hipótesis utilizando el estadígrafo r de Pearson con la finalidad de poder realizar la determinación de (Gestión de calidad y clima institucional).

2.4.4 Validación del instrumento

La validación de los instrumentos se realiza a través del juicio de expertos, a quienes se les hizo entrega de la confiabilidad del instrumento de las variables de estudio, la matriz de validación de la escala de opinión y la matriz de los instrumentos, quienes han determinado una valoración buena en la variable gestión de calidad y clima institucional, las mismas que se encuentran en los anexos pertinentes.

2.5 Métodos de análisis de datos

El análisis de datos considera dos tipos de análisis; el primero de forma descriptiva donde presentamos las tablas y figuras con su debida interpretación, se desarrolla también el análisis inferencial utilizando la r de Pearson.

III. RESULTADO

El resultado de la tesis gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018, se realiza a través de la estadística descriptiva basada en tablas y figuras; también se muestra los resultados de la estadística inferencial bajo la correlación de la r de Pearson, estadígrafo que permite comprobar la hipótesis alterna planteada en la presente investigación.

Tabla 1. Variable Gestión de Calidad

Nivel	f	%
Adecuado	123	82
Regularmente adecuado	27	18
Malo	0	0
TOTAL	150	100

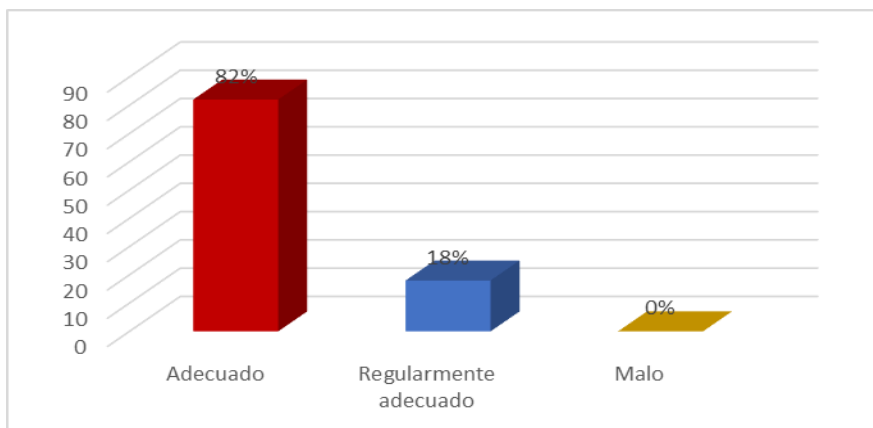
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 1 se muestra que el 82% de los encuestados refieren que el nivel de la gestión de calidad es adecuado, el 18% considera un nivel regularmente adecuado, los resultados integra las políticas institucionales, las funciones administrativas, la metodología 5'S.

Los resultados son buenos ya que el sistema electoral está en la implementación de políticas que permita la mejora continua, pero aún existe brechas que faltan mejorar.

Figura 1. Variable Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 1

Tabla 2. Dimensión: Políticas Institucionales

Nivel	f	%
Adecuado	128	85
Regularmente adecuado	22	15
Inadecuado	0	0
TOTAL	150	100

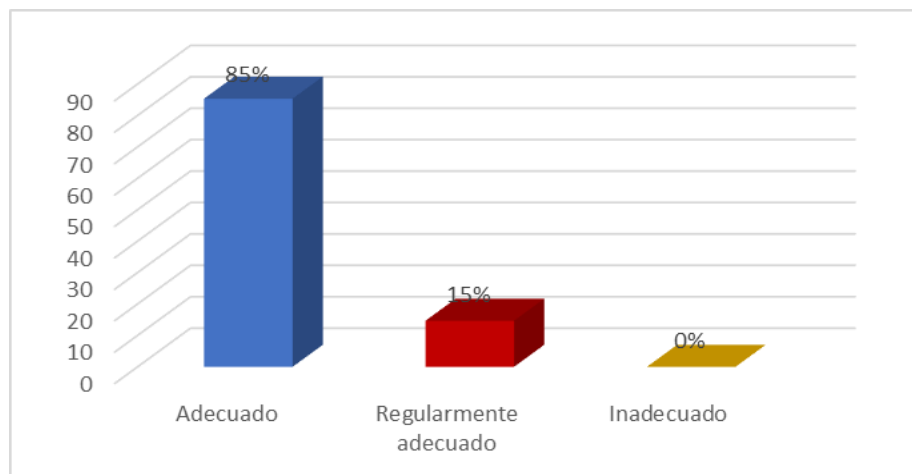
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 2 se muestra que el 85% de los encuestados refieren que el nivel de las políticas institucionales es adecuado, el 15% considera un nivel regularmente adecuado, los resultados integra las políticas de seguridad de la información, la comprensión y la colaboración.

Los resultados son buenos ya que el sistema electoral está manteniendo actualizado las políticas institucionales que permita la mejora continua, queda evidenciado también que existe un 15% que falta mejorar.

Figura 2. Dimensión: Políticas Institucionales



Fuente: Tabla 2

Tabla 3. Dimensión: Funciones Administrativas

Nivel	f	%
Adecuado	110	73
Regularmente adecuado	40	27
Inadecuado	0	0
TOTAL	150	100

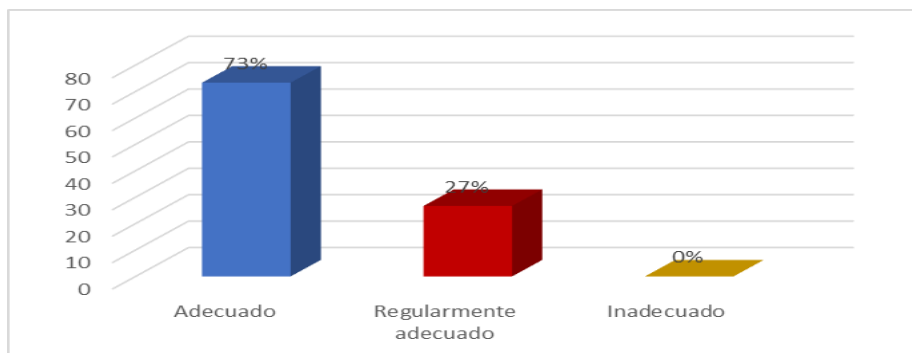
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 3 se denota que el 73% del total de los encuestados mencionan que el nivel de las funciones administrativas es adecuado, resultado que se debe porque las sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018 desarrolla adecuadamente la planificación, la organización y la dirección debido a que muchos de ellos mantienen una adecuada comunicación, 27% refiere que es regularmente adecuado, resultado que refleja la falta de personal para desarrollar procedimientos eficientes.

Los resultados son buenos debido a que los colaboradores del sistema electoral tienen un nivel aceptable de las funciones administrativas que permita la mejora continua.

Figura 3. Dimensión: Funciones Administrativas



Fuente: Tabla 3

Tabla 4. Dimensión: Metodología 5'S

Nivel	f	%
Adecuado	126	84
Regularmente adecuado	20	13
Inadecuado	4	3
TOTAL	150	100

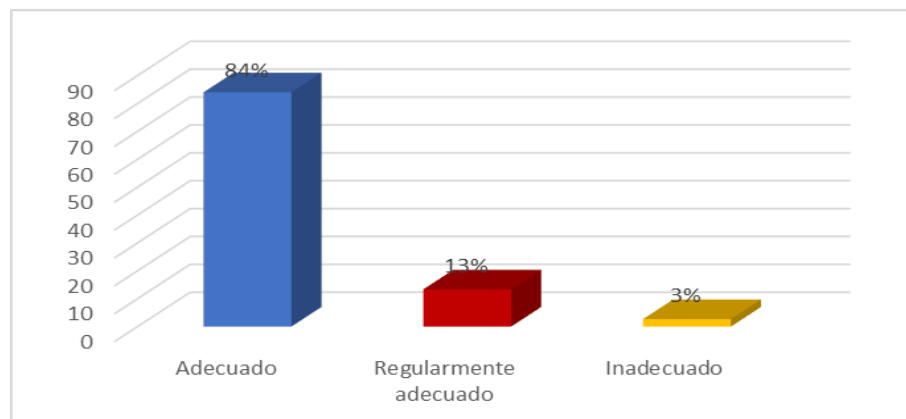
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 4 se denota que el 84% del total de los encuestados mencionan que el nivel de la metodología 5'S es adecuado, resultado que se debe porque las sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018 desarrolla adecuadamente el seiri, el seiton, el seiso, seiketsu y el shitsuke como parte de la mejora continua, 13% refiere que es regularmente adecuado, resultado que refleja que aún no se logra a cumplir al 100% la mejora continua.

Los resultados mantienen un nivel aceptable a gran parte de los colaboradores del sistema electoral cumplen con las políticas basadas en la metodología 5'S.

Figura 4. Dimensión: Metodología 5'S



Fuente: Tabla 4

Tabla 5. Variable: Clima institucional

Nivel	f	%
Adecuado	120	80
Regularmente adecuado	28	19
Inadecuado	2	1
TOTAL	150	100

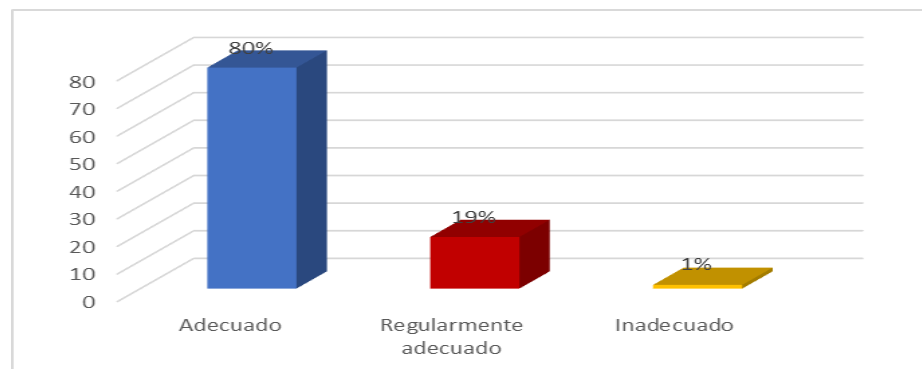
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 5 se denota que el 80% del total de los encuestados mencionan que el nivel de la variable clima institucional es adecuado, resultado que se debe porque las sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018 desarrolla adecuadamente la empatía, las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos debido a que muchos de ellos mantienen una adecuada comunicación, 19% refiere que es regularmente adecuado, el 1% manifiesta que el clima organizacional es inadecuado resultado que refleja la falta la brecha de una inadecuada comunicación.

Los resultados mantienen un nivel aceptable debido a que los colaboradores del sistema electoral se identifican con la institución.

Figura 5. Variable: Clima institucional



Fuente: Tabla 5

Tabla 6. Dimensión: Empatía

Nivel	f	%
Adecuado	119	79
Regularmente adecuado	29	20
Inadecuado	2	1
TOTAL	150	100

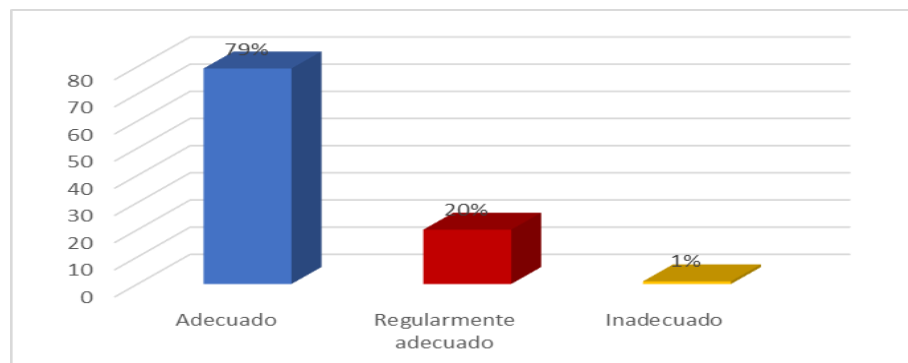
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 6 se denota que el 79% del total de los encuestados mencionan que el nivel de la empatía es adecuado, resultado que refleja el comportamiento de las sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018 quienes desarrollan adecuadamente el trato, la comunicación y la confianza debido a que muchos de ellos mantienen una adecuada comunicación, 20% refiere que es regularmente adecuado, el 1% es inadecuado resultado que refleja la falta de personal para desarrollar procedimientos eficientes.

Los resultados mantienen un nivel aceptable debido a que los colaboradores del sistema electoral mantienen una buena relación de trabajo.

Figura 6. Dimensión: Empatía



Fuente: Tabla 6

Tabla 7. Dimensión: Relaciones Interpersonales

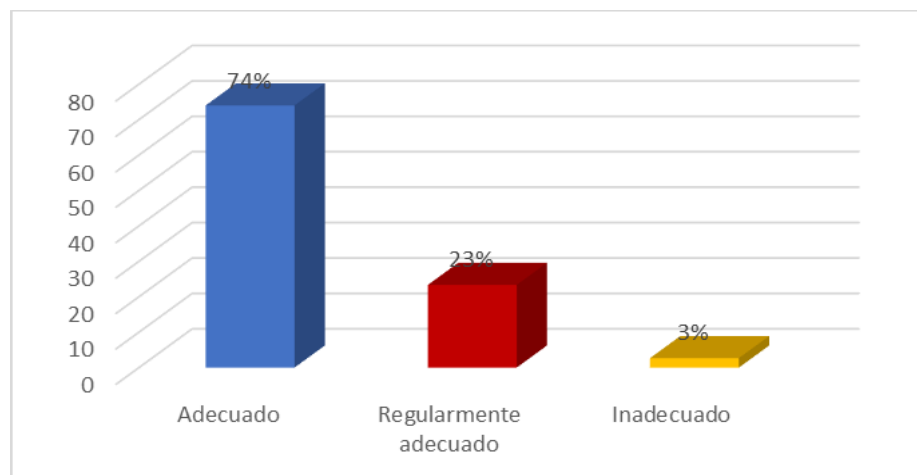
Nivel	f	%
Adecuado	111	74
Regularmente adecuado	35	23
Inadecuado	4	3
TOTAL	150	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 7 se denota que el 74% del total de los encuestados mencionan que el nivel de las relaciones interpersonales es adecuado, resultado que refleja el comportamiento de las sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018 quienes desarrollan adecuadamente el trabajo y el control así como las practicas debido a que muchos de ellos mantienen una adecuada labor, 23% refiere que es regularmente adecuado, el 3% es inadecuado resultado que refleja la falta de personal para desarrollar procedimientos eficientes.

Figura 7. Dimensión: Relaciones Interpersonales



Fuente: Tabla 7

Tabla 8. Dimensión: Resolución de conflictos

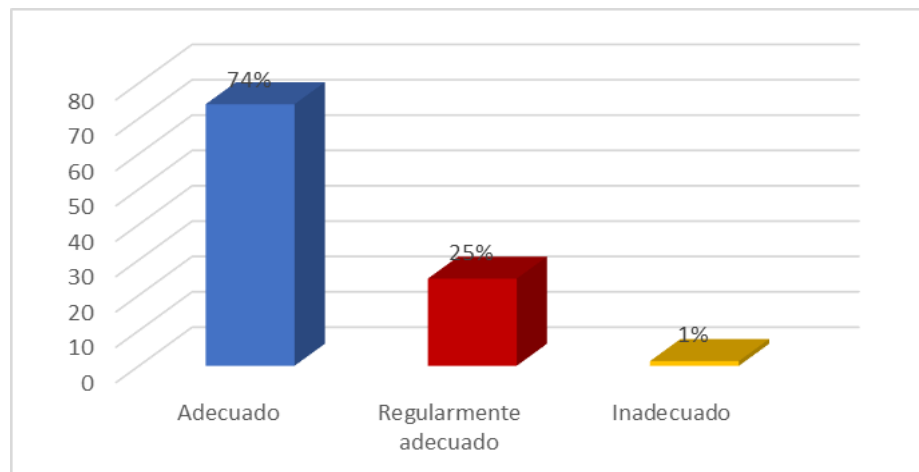
Nivel	f	%
Adecuado	111	74
Regularmente adecuado	37	25
Inadecuado	2	1
TOTAL	150	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 8 se denota que el 74% del total de los encuestados mencionan que el nivel de la resolución de conflictos es adecuado, resultado que refleja el comportamiento de las sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018 quienes desarrollan adecuadamente el emprendimiento, debido a que muchos de ellos mantienen una adecuada labor, el 25% refiere que es regularmente adecuado, el 1% es inadecuado resultado que refleja la brecha que se debe de mejorar.

Figura 8. Dimensión: Resolución de conflictos



Fuente: Tabla 8

Tabla 9. Comprobación de la hipótesis general

Correlaciones			
		Gestión de Calidad	Clima institucional
Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,846**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	150	150
Clima institucional	Correlación de Pearson	,846**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	150	150

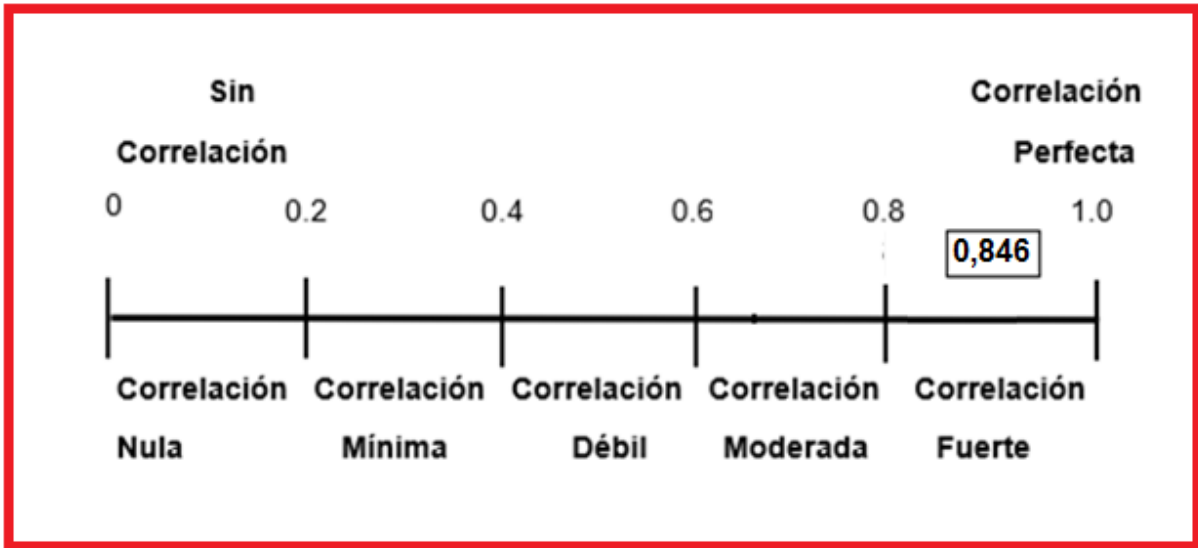
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

La tabla 9 muestra la comprobación de la hipótesis, a través de la significancia bilateral ya que el resultado es 0,000 siendo este menor al 0,05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, H_i : Existe relación positiva fuerte entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.

También se aprecia el resultado de correlación bajo el estadígrafo la r de Pearson cuyo resultado es ,846; este resultado contrastado a la tabla de Hernández se dice que la correlación obtenida en la presente investigación es una correlación fuerte lo que indica que si la gestión de calidad mejora el clima institucional también mejora o viceversa.

Figura 9. Correlación de variables



Interpretación:

La figura 9 muestra que el grado de relación encontrado entre las variables de estudio bajo el estadígrafo la r de Pearson cuyo resultado es ,846; este resultado contrastado a la tabla de Hernández se dice que la correlación obtenida en la presente investigación es una correlación fuerte lo que indica que si la gestión de calidad mejora el clima institucional también mejora o viceversa.

Tabla 10. Comprobación de la hipótesis específica 1

Correlaciones			
		Gestión de Calidad	Empatía
Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,808**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	150	150
Empatía	Correlación de Pearson	,808**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

La tabla 10 muestra la comprobación de la hipótesis, a través de la significancia bilateral ya que el resultado es 0,000 siendo este menor al 0,05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 1, H1: Existe relación positiva moderada entre gestión de calidad y la dimensión empatía en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.

También se aprecia el resultado de correlación bajo el estadígrafo la r de Pearson cuyo resultado es ,808; este resultado contrastado a la tabla de Hernández se dice que la correlación obtenida en la presente investigación es una correlación moderada lo que indica que si la gestión de calidad mejora la empatía también mejora o viceversa.

Tabla 11. Comprobación de la hipótesis específica 2

Correlaciones			
		Gestión de Calidad	Relaciones interpersonales
Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,789**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	150	150
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	,789**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	150	150
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			

Interpretación:

La tabla 11 muestra la comprobación de la hipótesis, a través de la significancia bilateral ya que el resultado es 0,000 siendo este menor al 0,05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 2, H2: Existe relación positiva moderada entre gestión de calidad y la dimensión relaciones interpersonales en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.

También se aprecia el resultado de correlación bajo el estadígrafo la r de Pearson cuyo resultado es ,789; este resultado contrastado a la tabla de Hernández se dice que la correlación obtenida en la presente investigación es una correlación moderada lo que indica que si la gestión de calidad mejora las relaciones interpersonales también mejora o viceversa.

Tabla 12. Comprobación de la hipótesis específica 3

Correlaciones			
		Gestión de Calidad	Resolución de conflictos
Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,643**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	150	150
Resolución de conflictos	Correlación de Pearson	,643**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	150	150
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			

Interpretación:

La tabla 12 muestra la comprobación de la hipótesis, a través de la significancia bilateral ya que el resultado es 0,000 siendo este menor al 0,05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, H3: Existe relación positiva moderada entre gestión de calidad y la dimensión resolución de conflictos en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.

También se aprecia el resultado de correlación bajo el estadígrafo la r de Pearson cuyo resultado es ,643; este resultado contrastado a la tabla de Hernández se dice que la correlación obtenida en la presente investigación es una correlación moderado lo que indica que si la gestión de calidad mejora la resolución de conflictos también mejora también mejora o viceversa.

Tabla 13. Comprobación de la hipótesis específica 4

Correlaciones			
		Clima institucional	Políticas Institucionales
Clima institucional	Correlación de Pearson	1	,768**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	150	150
Políticas Institucionales	Correlación de Pearson	,768**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	150	150
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			

Interpretación:

La tabla 13 muestra la comprobación de la hipótesis, a través de la significancia bilateral ya que el resultado es 0,000 siendo este menor al 0,05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica, H4: Existe relación positiva moderada entre clima institucional y la dimensión políticas institucionales en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.

También se aprecia el resultado de correlación bajo el estadígrafo la r de Pearson cuyo resultado es ,768; este resultado contrastado a la tabla de Hernández se dice que la correlación obtenida en la presente investigación es una correlación fuerte lo que indica que si el clima institucional también mejora las políticas institucionales también mejora o viceversa.

Tabla 14. Comprobación de la hipótesis específica 5

Correlaciones			
		Clima institucional	Funciones Administrativas
Clima institucional	Correlación de Pearson	1	,655**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Funciones Administrativas	Correlación de Pearson	,655**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			

Interpretación:

La tabla 14 muestra la comprobación de la hipótesis, a través de la significancia bilateral ya que el resultado es 0,000 siendo este menor al 0,05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica, H5: Existe relación positiva moderada entre clima institucional y la dimensión funciones administrativas en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.

También se aprecia el resultado de correlación bajo el estadígrafo la r de Pearson cuyo resultado es ,655; este resultado contrastado a la tabla de Hernández se dice que la correlación obtenida en la presente investigación es una correlación moderada lo que indica que si el clima institucional también mejora las funciones administrativas también mejora o viceversa.

Tabla 15. Comprobación de la hipótesis específica 6

Correlaciones			
		Clima institucional	Metodología 5'S
Clima institucional	Correlación de Pearson	1	,794**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	150	150
Metodología 5'S	Correlación de Pearson	,794**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

La tabla 15 muestra la comprobación de la hipótesis, a través de la significancia bilateral ya que el resultado es 0,000 siendo este menor al 0,05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica, H6: Existe relación positiva moderada entre clima institucional y la dimensión metodología 5'S en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.

También se aprecia el resultado de correlación bajo el estadígrafo la r de Pearson cuyo resultado es ,794; este resultado contrastado a la tabla de Hernández se dice que la correlación obtenida en la presente investigación es una correlación positiva moderada lo que indica que si el clima institucional mejora la aplicación de la metodología 5'S también mejora o viceversa.

IV. DISCUSIÓN

El estudio de investigación posee como objetivo: Determinar la relación entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.

Para verificar esta premisa se hace la comprobación de la hipótesis, a través de la significancia bilateral medida. En tanto que el resultado obtenido es 0,000, menor al 0,05, permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, H_1 : En efecto, podemos concluir que existe una relación positiva fuerte entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018. También se aprecia el resultado de esta correlación bajo el estadígrafo la Rho de Spearman, cuyo resultado es ,846; este resultado contrastado a la tabla de Hernández señala que la correlación obtenida en la presente investigación es una correlación fuerte, lo que indica que si la gestión de calidad mejora el clima institucional también mejora o viceversa.

Haciendo uso de la estadística descriptiva en el objetivo específico del estudio: Identificar el nivel de la gestión de calidad en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018, se aprecia en la tabla y figura 1, que el 82% de los encuestados refieren que el nivel de la gestión de calidad es adecuado, el 18% considera un nivel regularmente adecuado. Estos resultados integran las políticas institucionales, las funciones administrativas y la metodología 5'S.

De acuerdo a la investigación de Gutiérrez (2008), éste concluye que se podría establecer un modelo de gestión de calidad para la empresa de telecomunicaciones, demostrando la relación existente entre las variables de estudio. Gómez & Rey (2000), enriquecen la literatura de gestión de calidad como una agrupación que posee rasgos, peculiaridades y singularidades acerca del servicio o bien que ofrece una empresa, basado principalmente en las habilidades de cubrir las carencias

manifestadas de los usuarios. Asimismo, que estas carencias suelen poseer fundamentos vinculados a las aptitudes tales como: El empleo de este, confianza, garantía, fácil acceso de adquisición, conservación, fundamentos financieros, así como el contexto que lo rodea. (p. 123).

Respecto al conocimiento del nivel del clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018, mediante el uso de la estadística descriptiva, se puede apreciar en la tabla y figura 3 que el 80% del total de los encuestados mencionan que el nivel de la variable clima institucional es adecuado, resultado que se debería porque los colaboradores de las sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018, desarrollan la empatía, las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos, en la medida que mantienen una adecuada comunicación. El 19% señala que es regularmente adecuado, y únicamente el 1% manifiesta que el clima organizacional es inadecuado, como resultado de una inadecuada comunicación.

El trabajo de Hinojosa, (2014), respecto a nuestra investigación, concluye que el clima organizacional varía dependiendo de la gestión didáctica y administrativa, así como del rol y actuación de los agentes primordiales y básicos dentro de una excelente administración; se refiere, Hinojosa, a todos los miembros de la organización, incluido a quienes no le han puesto interés al progreso propio, técnico o profesional.

Los resultados del presente estudio se sustentan en el trabajo de Hall (1996), quien define que el clima institucional está basado y comprendido por un grupo de propiedades que integra el medio ambiente, lo que influye en el comportamiento de las personas en una organización. (p. 35). Los aportes de Brow y Moberg (1990), también son tomados en cuenta en la medida que definen que el clima institucional posee características basadas en el comportamiento de las personas, así como la percepción de los mismos (p. 10).

La presente investigación pretende alcanzar los niveles de calidad en los procedimientos y la aplicación de la metodología 5´S en las instituciones del Sistema Electoral de Arequipa, aplicando la teoría de gestión de la calidad de Shigeo Shingo; las mejoras se dan utilizando un planeamiento estratégico, mejorando la calidad del servicio brindado y un control adecuado del mismo, con lo cual, la teoría de la calidad de Juran se pondría en práctica. Además, se pretende una mejora continua en los colaboradores, en los procedimientos y en los servicios brindados, que permitan aplicar la teoría de la calidad de Crosby adecuadamente.

El clima institucional tiene una estrecha relación con la gestión de la calidad, ya que un apropiado y agradable ambiente laboral motiva a los colaboradores a desarrollar sus funciones adecuadamente e involucrarse con el cumplimiento de los objetivos institucionales, además, se pretende la mejora en su productividad mediante los conocimientos e información que se les brinda periódicamente. De esta manera la teoría estructuralista se desarrollaría adecuadamente a través de la empatía, las adecuadas relaciones interpersonales y la resolución de conflictos de manera oportuna.

V CONCLUSIONES

- PRIMERA:** De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que existe una relación entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018. La significancia bilateral obtenida es 0,000 siendo este menor al 0,05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, H_1 : Existe una relación positiva fuerte entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.
- SEGUNDA. -** Existe correlación positiva moderada entre gestión de calidad y la dimensión empatía en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018, según el estadígrafo r de Pearson se obtiene un grado de relación de ,808.
- TERCERA. -** Existe correlación positiva moderada entre gestión de calidad y la dimensión relaciones interpersonales en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018, según el estadígrafo r de Pearson se obtiene un grado de relación de ,789.
- CUARTA. -** Existe correlación positiva moderada entre gestión de calidad y la dimensión resolución de conflictos en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018, según el estadígrafo r de Pearson se obtiene un grado de relación de ,643.

QUINTA. - Existe correlación positiva moderada entre clima institucional y la dimensión políticas institucionales en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018, según el estadígrafo r de Pearson se obtiene un grado de relación de ,768.

SEXTA. - Existe correlación positiva moderada entre clima institucional y la dimensión funciones administrativas en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018, según el estadígrafo r de Pearson se obtiene un grado de relación de ,655.

SEPTIMA. - Existe correlación positiva moderada entre clima institucional y la dimensión Metodología 5'S en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018, según el estadígrafo r de Pearson se obtiene un grado de relación de ,794.

VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** A los responsables de las sedes regionales del Sistema Electoral de Arequipa, 2018, para que puedan considerar los resultados de la investigación a fin de mejorar la gestión de calidad, así como el clima institucional obtenido en sedes regionales del sistema electoral.
- SEGUNDA:** A los responsables de las sedes regionales del Sistema Electoral de Arequipa, 2018, para desarrollar programas de capacitación a fin de mejorar las brechas donde aún falta desarrollar mejoras la gestión de calidad y el clima organizacional para el logro de la calidad y la mejora continua.
- TERCERA:** A los colaboradores de las sedes regionales del Sistema Electoral de Arequipa, 2018, para que consideren los resultados de la investigación y de esta manera mantenerse capacitados de manera permanente con el propósito de mejorar los servicios al usuario, que tienen implicancia en la gestión de calidad.
- CUARTA:** A los usuarios de las sedes regionales del Sistema Electoral de Arequipa, 2018, a cumplir con los protocolos de atención al ciudadano, así como, exigir a los organismos electorales el cumplimiento del manual de organizaciones y manual de procedimientos, con lo cual, se contribuirá al cumplimiento de las metas institucionales que inciden en una adecuada gestión de calidad y clima institucional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abuhadla, S. (2017). *Aplicación de la metodología 5'S y la mejora en la producción de la empresa Tachi S.A.C. 2014*. Lima: Universidad Autonoma del Peru.
- Aburto, M. (1998). *Administración por Calidad*. México: CECSA.
- Aparicio, T. (2012). *Cómo desarrollar la empatía*. Grananda: Iberoamericana.
- Baños, N. (2011). *Influencia del clima laboral en el desarrollo empresarial del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Ica*. Ica: Universidad San Marcos.
- Barba, A. (2002). *Calidad y cambio organizacional: Ambigüedad, Fragmentación e identidad*. México: UAM-1.
- Borja. (1986). *La gestión de calidad*.
- Chávez, M. (2000). *Creando un ambiente de Calidad con las 9 S*. México: Lindsay.
- Chuquimango, C. (2009). *Influencia de la Gestión*. Cajamarca: UCV.
- Escat, M. (2012). *Equipo de trabajo y trabajo en equipo*. México: Cielo.
- Feigenbaum, V. (2005). *Control Total de la Calidad*. México: CECSA.
- Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional*. Argentina: Verlap.
- Gómez, E. & Rey, J. (2000). *Sex sigma una iniciativa de calidad total*. México: Mc Graw Hill.
- Guajardo, G. (1996). *Administración de la Calidad Total. Conceptos y Enseñanzas de los Grandes Maestros de la Calidad*. México: Pax.
- Gutierrez, N. (2008). *Propuesta de un modelo de gestión de la calidad*. Venezuela: Universidad Catolica Andres Bello.
- Gutiérrez, P. (2005). *Calidad total y productividad*. México: Mc Graw Hill.
- Harrison, M. (2005). *Métodos de control de calidad*. México: CECSA.

- Hartley, F. (1982). *Administración de ventas*. New York: Continental S.A.
- Herrera, J. & Martínez, C. (1998). *La Gestión de la Calidad en las Empresas Españolas: Resultados de un Estudio Empírico de Ámbito Europeo*. Madrid: Revista de economía.
- Hinojoza. (2014). *Programa de fortalecimiento del clima organizacional para mejorar la motivación laboral y personal de los funcionarios de la UGEL La Unión*. Arequipa: Universidad Cesar Vallejo.
- James, P. (2004). *Gestión de la calidad*. Madrid: Prentice Hall Iberia.
- Lahera, E. (2004). *Política y Políticas Públicas. Santiago de Chile: Series Políticas Sociales CEPAL*.
- Loewenstein, K. (1935). *los sistemas de políticas institucionales*. Francia: Poutique vol. III.
- Marcelo, L. (2007). *Fomulación, aplicación y evaluación del plan de mejora*. Lambayeque: FACHSE.
- Nava, C. (2006). *¿Qué es la Calidad? Conceptos, Gurús y Modelos Fundamentales*. México: Limusa.
- Padrón, V. (1996). *Análisis Comparativo de los Distintos Enfoques en la Gestión de la calidad*. México: Esis Market.
- Polanco, K. (2010). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los funcionarios de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC - de la Ciudad de Santiago de Cali*.
- Quispe. (2015). *Coexistencias de las políticas ocupacionales y atmósfera laboral en empleados penitenciarios - Oficina Regional Sur*. Arequipa: UCV.
- Ruiz, H. (2012). *Diseño de una guía basada en la teoría de las 5'S*. Ibarra, Ecuador: Universidad del Ecuador.
- Saylor, J. (1992). *Field Manual*. USA: Mc graw Hill.

Schuurman, H. (1997). *Gestión de la calidad y competitividad. "La difusión de las normas ISO 9000 en América Latina y recomendaciones para Estrategias de Gobierno " en Desarrollo Productivo*. New York: Mc Graw Hill.

Stebbing, L. (1997). *Aseguramiento de la calidad*. Mexico: CESCO.

Trefogli W, G. (2013). *Tesis maestria "Gestión estratégica y creación de valor en el Sector Público: Estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el Servicio Civil Peruano 2008-2012"*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Verdu, L. (1958). *La integración de las fuerzas políticas en el Estado contemporáneo*. Revista de estudios políticos.

ANEXOS

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018

AUTORAS: Brenda Isela López Prieto y Vanessa Giovanna Herrera Carpio

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
Problema General ¿Qué relación existe entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018?	Objetivo General -Determinar la relación que existe entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.	Hipótesis General Hi: Existe relación entre gestión de calidad y clima institucional es alto en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.	Correlacional: Variable 1: Gestión de calidad Variable 2 Clima institucional	V1. La gestión de calidad tiene como dimensiones a las políticas institucionales, Las funciones administrativas y la metodología 5'S, los mismos que desarrollan indicadores que son establecidos en 18 ítems.	Por su finalidad: Básica Por el enfoque: Cuantitativa/ Por el Tipo: No experimental Por su carácter: Descriptiva/ Correlacional Por el alcance: transversal/ longitudinal
Problemas Específicos ¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la dimensión empatía en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018?	Objetivos Específicos -Identificar la relación que existe entre la gestión de calidad y la dimensión empatía en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.	Hipótesis Específicas H1: Existe relación entre la gestión de calidad y la dimensión empatía en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.		La variable clima institucional tiene como dimensiones	

¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la dimensión relaciones interpersonales en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018?	- Precisar la relación que existe entre la gestión de calidad y la dimensión relaciones interpersonales en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.	H2: Existe relación entre la gestión de calidad y la dimensión relaciones interpersonales en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018		a las políticas institucionales, Las funciones administrativas y la metodología 5'S, los mismos que desarrollan indicadores que son establecidos en 18 ítems.	
¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la dimensión resolución de conflictos en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018?	- Establecer la relación que existe entre la gestión de calidad y la dimensión resolución de conflictos en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.	H3: Existe relación entre la gestión de calidad y la dimensión resolución de conflictos en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018			
¿Qué relación existe entre el clima institucional y la dimensión políticas institucionales en	-Identificar la relación que existe entre el clima institucional y la dimensión políticas institucionales en	H4: Existe relación entre el clima institucional y la dimensión políticas institucionales en			

sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018?	sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018	sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018			
¿Qué relación existe entre el clima institucional y la dimensión funciones administrativas en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018?	Conocer la relación que existe entre el clima institucional y la dimensión funciones administrativas en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018	H5: Existe relación entre el clima institucional y la dimensión funciones administrativas en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018			
¿Qué relación existe entre el clima institucional y la dimensión metodología 5'S en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018?	Identificar la relación que existe entre el clima institucional y la dimensión metodología 5'S en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018	H6: Existe relación entre el clima institucional y la dimensión metodología 5'S en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018			

ANEXO N° 2: MATRIZ DE DEFINICION DE VARIABLES

TÍTULO: Gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018

AUTORAS: Brenda Isela López Prieto y Vanessa Giovanna Herrera Carpio

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable: Gestión de la calidad Gómez & Rey (2000), gestión de calidad como una agrupación que posee rasgos, peculiaridades y singularidades acerca del servicio o bien que ofrece una empresa, basado principalmente en las habilidades de cubrir las carencias manifestadas de los usuarios (p. 123)	Dimensión 1 Políticas Institucionales Para Verdu (1958), define que la política institucional es aquella que permite establecer guías de trabajo para los integrantes que conforman una institución u organización	1.1 Políticas de seguridad de la información 1.2 Comprensión 1.3 colaboración
	Dimensión 2 Funciones administrativas Reyes (1987, p. 57) indica que cuando hablamos de las funciones administrativas nos estamos refiriendo principalmente a las acciones cotidianas dentro de la sociedad, este suele estar bien vinculado, donde cuenta cada uno de las partes, acciones, fases, entre otros, estos deben estar juntos continuamente	2.1 Planificar 2.2 Organizar 2.3 Dirigir
	Dimensión 3 Metodología 5´S La metodología 5´S está definida como aquella que indica que la producción y la calidad necesitan estar conformadas por disciplinas y valores, también por el planeamiento tácticos, mismo que permita el éxito conjuntamente. Padrón (1996).	3.1 Clasificar 3.2 Ordenar 3.3 Limpiar. 3.4 Estandarización 3.5 Disciplina

<p>Variable: Clima Institucional</p> <p>Definición</p> <p>Según Hall (1996), Define que el clima institucional está basado y comprendido por un grupo de propiedades que integran el medio ambiente, lo que influye en el comportamiento de las personas en una organización. (p. 35).</p>	<p>Dimensión 1 Empatía Definición Para Naranjo y Ricaurte (2006), la empatía se define como la pretensión de entender los sentimientos o las emociones de otras personas intentando apreciar de forma objetiva lo que experimenta la otra persona.</p>	<p>4.1 Trato 4.2 Comunicación 4.3 Confianza</p>
	<p>Dimensión 2 Relaciones interpersonales Definición Se define al conjunto de características que influyen en la comunidad laboral, así como en los miembros de la comunidad comprendida en el soporte vinculado a estos. (Marcelo , 2007)</p>	<p>5.1 Trabajo-control 5.2 Practica y confianza</p>
	<p>Dimensión 3 Resolución de conflictos Definición La resolución de conflictos representa controversias entre las personas que poseen diversos intereses, basadas en experiencias obtenidas en situaciones las que muestran un objetivo encaminadas a resolver diversos intereses Domínguez (2001).</p>	<p>6.1 Emprendimiento y resolución 6.2 Corrección y valoración</p>

ANEXO N° 3: MATRIZ DE INDICADORES E ITEMS

TÍTULO: Gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018						
AUTORAS: Brenda Isela López Prieto y Vanessa Giovanna Herrera Carpio						
VARIABLE DE ESTUDIO	Dimensiones	Indicadores	Peso	Nro. Ítems	Ítems (índice)	Escala de valoración
Variable: Gestión de calidad Gómez & Rey (2000), definen a la gestión de calidad como una agrupación que posee rasgos, peculiaridades y singularidades acerca del servicio o bien que ofrece una organización (p. 123)	Dimensión 1: Políticas Institucionales Verdu (1958), define que la política institucional es aquella que permite establecer guías de trabajo para los integrantes que conforma una institución u organización (p. 10)	1.1 Políticas de seguridad de la información 1.2 Comprensión 1.3 Colaboración	33%	1 al 6	1. ¿Considera usted que la oficina regional de su Entidad aplica la política de seguridad para la información? 2. ¿Considera usted que la oficina regional de su Entidad práctica la política de seguridad y salud en el trabajo? 3. ¿Su entidad promueve la capacitación de sus colaboradores para fortalecer la adecuada atención a los usuarios? 4. ¿Usted ha sido capacitado	1. Nunca 2. A veces 3. Siempre

					<p>por su Entidad para reducir los accidentes de pérdida de información y garantizar su seguridad mediante un tratamiento oportuno?</p> <p>5. ¿Usted considera que la oficina regional de su Entidad cuenta con todos los recursos para desarrollar una cultura de seguridad y salud en el trabajo?</p> <p>6. ¿Usted se identifica con las políticas institucionales de su Entidad?</p>	
	<p>Dimensión 2:</p> <p>Funciones administrativas</p> <p>Las funciones administrativas están conformadas principalmente por componentes, tales</p>	<p>2.1 Planificar</p> <p>2.2 Organizar</p> <p>2.3 Dirigir</p>	28%	5	<p>7. ¿Las funciones que usted desarrolla permiten alcanzar las metas institucionales de su Entidad?</p> <p>8. ¿Las herramientas de trabajo brindadas por su Entidad son adecuadas</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. A veces</p> <p>3. Siempre</p>

	como: Planear, organizar, integrar, direccionar y por último controlar (Fayol 1916).				<p>para desarrollar sus funciones?</p> <p>9. ¿Considera usted que la oficina regional de su Entidad organiza eventos y/o actividades que abarcan a toda la comunidad de su jurisdicción?</p> <p>10. ¿Usted ha formado parte de algún evento y/o actividad promovido por la oficina regional de su Entidad?</p> <p>11. ¿Alguna vez usted ha dirigido un evento y/o actividad a los diversos usuarios de su Entidad?</p>	
	<p>Dimensión 3:</p> <p>Metodología de las 5'S</p> <p>Consiste en el mejoramiento de</p>	<p>3.1 Clasificar (Seiri)</p> <p>3.2 Ordenar (Seitón)</p> <p>3.3.Limpiar (Seiso)</p> <p>3.4 Estandarización (Seiketsu)</p>	39%	7	<p>12. ¿Conoce usted acerca de la metodología 5'S?</p> <p>13. ¿Identifica usted los lugares más adecuados para la ubicación de los</p>	<p>1.Nunca</p> <p>2. A veces</p> <p>3. Siempre</p>

	<p>ser diariamente como también deben estar vinculado con la responsabilidad y el saber de este, la producción y la calidad necesitan estar conformadas por disciplinas y valores, también por el planeamiento tácticos, mismo que permita el éxito conjuntamente.</p> <p>Padrón (1996)</p>	3.5 Disciplina (Shisuke)			<p>tangibles de su oficina regional?</p> <p>14. ¿En su oficina regional se conservan solo los materiales necesarios para el desarrollo de sus funciones?</p> <p>15. ¿Usted mantiene un orden en la distribución de los utensilios, herramientas y materiales en el área donde labora?</p> <p>16. ¿Usted practica políticas de limpieza que permitan mantener los bienes de su Entidad en perfecto estado?</p> <p>17. ¿Usted mantiene una leyenda que permita ubicar los bienes de su Entidad optimizando el tiempo?</p> <p>18. ¿Cree usted que su Entidad le brinda todos los</p>	
--	---	--------------------------	--	--	---	--

					recursos y/o herramientas para poner en práctica la metodología 5'S en su oficina regional?	
Variable Clima institucional	Dimensión 1: Empatía Goleman (1998), nos detalla que la comunicación “Empatía” “sentir dentro”, término utilizado en un principio por los teóricos de la estética para designar la capacidad de percibir la experiencia subjetiva de otra persona	1.1 Trato 1.2 Comunicación 1.3 Confianza	44%	7	1. ¿Considera usted que desarrolla su trabajo con amabilidad? 2. ¿Usted cuenta con un agradable ambiente de trabajo? 3. ¿Considera usted estar debidamente capacitado para desarrollar sus funciones con los usuarios de su Entidad? 4. ¿Usted percibe, comparte y comprende las necesidades de los usuarios de su Entidad? 5. ¿Usted percibe, comparte y comprende las necesidades de sus compañeros de trabajo?	1. Nunca 2. A veces 3. Siempre

					<p>6. ¿Siente que su Entidad se preocupa por el bienestar de sus colaboradores?</p> <p>7. ¿Considera usted que cuenta con la confianza plena para desarrollar sus funciones en su Entidad?</p>	
	<p>Dimensión 2:</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Lo define como el conjunto de nexos y vinculaciones sobre las cuales se construye las interacciones entre los miembros de la comunidad laboral. (Marcelo , 2007)</p>	<p>2.1 Trabajo - Control</p> <p>2.2 Practica y confianza</p>	34%	7	<p>8. ¿Considera usted que en la oficina regional de su Entidad existe una comunicación adecuada entre sus colaboradores?</p> <p>9. ¿Considera usted que las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la oficina regional de su Entidad permiten alcanzar las metas institucionales?</p> <p>10. ¿Considera usted que debe existir un órgano de control responsable de vigilar el buen funcionamiento interno y</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. A veces</p> <p>3. Siempre</p>

					<p>externo de la oficina regional de su Entidad?</p> <p>11. ¿Las diversas actividades desarrolladas en la oficina regional de su Entidad involucran la participación activa de todos los colaboradores?</p> <p>12. ¿Considera usted que los medios de comunicación contribuyen a fortalecer la cercanía entre los usuarios y su Entidad?</p> <p>13. ¿Considera usted que la realización de eventos y /o actividades con usuarios permiten una cercanía con su Entidad?</p> <p>14. ¿Su Entidad promueve prácticas de convivencia con sus colaboradores?</p>	
	Dimensión	3:	3.1 Emprendimiento y			
	Resolución	de	resolución	22%	4	<p>15. ¿Considera usted que cuenta con la capacidad</p> <p>1. Nunca</p> <p>2. A veces</p>

	<p>conflictos</p> <p>Cortes (2009), define a la resolución de conflictos es la “Lucha o el reclamo por obtener valores, estatus, poder o recursos en los cuales los objetivos de las partes son neutralizar, herir o eliminar a sus rivales.” (p. 89).</p>	3.2 Corrección y valoración			<p>necesaria para resolver los conflictos que se pudieran dar en la oficina regional de su Entidad?</p> <p>16. ¿Identifica con facilidad las situaciones que pudieran generar conflictos entre los usuarios y su Entidad?</p> <p>17. ¿Considera que su Entidad debería implementar programas de coaching para la resolución de problemas y desafíos?</p> <p>18. ¿Considera usted que los procedimientos establecidos en la oficina regional de su Entidad para el manejo de conflictos son los más adecuados?</p>	3. Siempre
--	---	-----------------------------	--	--	---	------------

ANEXO N° 4 MATRIZ DE VALIDACIONES

ANEXO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE OPINIÓN PARA EL NIVEL DE LA FORMACIÓN INTEGRAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable clima institucional.

OBJETIVO: Determinar la relación entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.

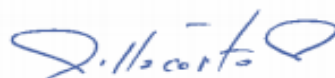
DIRIGIDO A: Colaboradores de sedes regionales del Sistema Electoral de Arequipa.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Henry Villacorta Valencia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

MUY ALTO 20-18	ALTO 17-15	MEDIO 14-11	BAJO 10-6	MUY BAJO 5-0



FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO: VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

Título: Gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018

Nombre de la prueba	CUESTIONARIO																
Objetivo prueba	Determinar la relación entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.																
VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		EL ITEM MIDE LO QUE SE PROPONE MEDIR		LA REDACCIÓN ES CLARA, PRECISA Y COMPRENSIBLE		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA INSTITUCIONAL	EMPATÍA	Trato	¿Considera usted que desarrolla su trabajo con amabilidad?	✓			✓		✓		✓		✓				
			¿Usted cuenta con un agradable ambiente de trabajo?	✓			✓		✓		✓		✓				
		Comunicación	¿Considera usted estar debidamente capacitado para desarrollar sus funciones con los usuarios de su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓				
			¿Usted percibe, comparte y comprende las necesidades de los usuarios de su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓				
			¿Usted percibe, comparte y comprende las necesidades de sus compañeros de trabajo?	✓			✓		✓		✓		✓				

		Confianza	¿Siente que su Entidad se preocupa por el bienestar de sus colaboradores?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
			¿Considera usted que cuenta con la confianza plena para desarrollar sus funciones en su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
	RELACIONES INTERPERSONALES	Trabajo-control	¿Considera usted que en la oficina regional de su Entidad existe una comunicación adecuada entre sus colaboradores?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
			¿Considera usted que las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la oficina regional de su Entidad permiten alcanzar las metas institucionales?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
			¿Considera usted que debe existir un órgano de control responsable de vigilar el buen funcionamiento interno y externo de la oficina regional de su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
		Practica y confianza	¿Las diversas actividades desarrolladas en la oficina regional de su Entidad involucran la participación activa de todos los colaboradores?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
			¿Considera usted que los medios de comunicación contribuyen a fortalecer la cercanía entre los usuarios y su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
			¿Considera usted que la realización	✓			✓		✓		✓		✓		✓		

ANEXO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE OPINIÓN PARA EL NIVEL DE LA FORMACIÓN INTEGRAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable gestión de calidad.

OBJETIVO: Determinar la relación entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.

DIRIGIDO A: Colaboradores de sedes regionales del Sistema Electoral de Arequipa.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Henry Villacorta Valencia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

MUY ALTO 20-18	ALTO 17-15	MEDIO 14-11	BAJO 10-6	MUY BAJO 5-0



FIRMA DEL EVALUADOR



UNIVERSIDAD "CESAR VALLEJO"
Escuela de Post Grado
Arequipa

Arequipa, 03 de julio de 2018

OFICIO N° 001-2018

Señor
Dr. Alfonso Celestino Pérez Ramos
Presente.-

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tenemos el alto honor de dirigirnos a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que somos alumnas del III Ciclo de la Escuela de Postgrado de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo; en la Mención de: Gestión Pública y estamos desarrollando el proyecto de investigación de Tesis:

"GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA INSTITUCIONAL EN SEDES REGIONALES DEL SISTEMA ELECTORAL, AREQUIPA 2018"

Por tal motivo, recurrimos a Ud. para solicitar su opinión profesional para validar los instrumentos de nuestra investigación.

Para lo cual acompañamos:

1. Matriz de consistencia.
2. Matriz de operacionalización de variables.
3. Matriz de instrumento.
4. Ficha de opinión de expertos.
5. Instrumento de investigación.

Agradeceremos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidas.

Atentamente,


Brenda Isela López Prieto


Vanessa G. Herrera Carpio

	FUNCIONES ADMINISTRATIVAS	Colaboración	¿Usted considera que la oficina regional de su Entidad cuenta con todos los recursos para desarrollar una cultura de seguridad y salud en el trabajo?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
			¿Usted se identifica con las políticas institucionales de su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
		Planificar	¿Las funciones que usted desarrolla permiten alcanzar las metas institucionales de su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
			¿Las herramientas de trabajo brindadas por su Entidad son adecuadas para desarrollar sus funciones?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
		Organizar	¿Considera usted que la oficina regional de su Entidad organiza eventos y/o actividades que abarcan a toda la comunidad de su jurisdicción?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
			¿Usted ha formado parte de algún evento y/o actividad promovido por la oficina regional de su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
		Dirigir	¿Alguna vez usted ha dirigido un evento y/o actividad a los diversos usuarios de su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
	Metodología de las S'S	Clasificar	¿Conoce usted acerca de la metodología S'S?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
			¿Identifica usted los lugares más adecuados para la ubicación de los tangibles de su oficina regional?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
		Ordenar	¿En su oficina regional se conservan solo los materiales necesarios para el	✓			✓		✓		✓		✓		✓		

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto: Dr. Pérez Ramos, Alfonso Celestino
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Catedrático Titular de la Universidad César Vallejo
 1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Instrumento de Gestión de Calidad
 1.4 Autor del instrumento: Brenda Isela López Prieto y Veneranda Guzmán Romero Corp

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20 %	Regular 21 - 40 %	Bueno 41 - 60 %	Muy Bueno 61 - 80 %	Excelente 81 - 100 %
1. CLARIDAD	Esta fórmula con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de Ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos De cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos técnicos científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....
Aceptado para ser aplicado

III. PROMEDIO DE VALORACION:

85%

Arequipa, 3 de Julio del 2018


 Dr. Alfonso Pérez Ramos
 C.I. N° 1829384237

VALIDACION DE EXPERTO

I.- DATOS GENERALES

Nombre: Alfonso Celestino, Pérez Ramos
Especialidad: Subes - Matemático
Fecha: 09 - 09 - 2018
Lugar: U.C.V. Subes Aragua

II.- OBSERVACIONES EN CUENTA A:

- 1.- FORMA: El instrumento de gestión de Calidad presenta particularidades de concurrencia y predictibilidad
- 2.- CONTENIDO: El contenido del instrumento responde con acierto de las reacciones de los items.
- 3.- ESTRUCTURA: En cuanto a la redacción responde lógica y coherencia en las preguntas para su medición adecuada.

III.- APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Luego, de revisado el documento procede a su aprobación.

SI ☒

NO ☐


Dr. Alfonso Pérez Ramos
CENAH 1629304223
NOMBRE

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto: Dr. Pérez Ramos, Alberto Celso
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Catedrático Titular de la Universidad Cayma Valley
 1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Instrumento de Clima Institucional
 1.4 Autor del instrumento: Branda Inela Lopez Prieto y Yonessa Guzmán Herrera Corpa

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20 %	Regular 21 - 40 %	Bueno 41 - 60 %	Muy Bueno 61 - 80 %	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Esta fórmula con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de Ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos De cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos técnicos científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....
 Aprobado

III. PROMEDIO DE VALORACION:

90%

Arequipa, 3 de julio del 2018


 Dr. Alberto Celso Pérez Ramos
 C.R. N° 1621304237

VALIDACION DE EXPERTO

I.- DATOS GENERALES

Nombre: Alfonso Roberto Pérez Ramos
Especialidad: Física Matemática
Fecha: 05.09.2018
Lugar: U.C.V. - Edif. Casapiso

II.- OBSERVACIONES EN CUENTA A:

1.- FORMA:
El documento es clara institución sobre la
consecuencia y predictibilidad para su validación.

2.- CONTENIDO:
El documento es adecuado para recibir con
detalle los datos.

3.- ESTRUCTURA:
Existe línea en la redacción de los
preguntas para las mediciones adecuadas.

III.- APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Luego, de revisado el documento procede a su aprobación.

SI ☒

NO ☐


Dr. Alfonso Pérez Ramos
CAYMA VALLE
NOMBRE

FIRMA

ANEXO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE OPINIÓN PARA EL NIVEL DE LA FORMACIÓN INTEGRAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable gestión de calidad.

OBJETIVO: Determinar la relación entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.

DIRIGIDO A: Colaboradores de sedes regionales del Sistema Electoral de Arequipa.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Alfonso Celestino Pérez Ramos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

MUY ALTO 20-18	ALTO 17-15	MEDIO 14-11	BAJO 10-6	MUY BAJO 5-0
	X			


Dr. Alfonso Pérez Ramos

ANEXO: VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

Título: Gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018

Nombre de la prueba	CUESTIONARIO															
Objetivo prueba	Determinar la relación entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.															
VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN	
				BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		EL ÍTEM MIDE LO QUE SE PROPONE MEDIR			LA REDACCIÓN ES CLARA, PRECISA Y COMPRENSIBLE
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICAS INSTITUCIONALES	Políticas de seguridad de la información	¿Considera usted que la oficina regional de su Entidad aplica la política de seguridad para la información?	✓			✓		✓		✓		✓			
			¿Considera usted que la oficina regional de su Entidad práctica la política de seguridad y salud en el trabajo?	✓			✓		✓		✓		✓			
		Comprensión	¿Su entidad promueve la capacitación de sus colaboradores para fortalecer la adecuada atención a los usuarios?	✓			✓		✓		✓		✓			
			¿Usted ha sido capacitado por su Entidad para reducir los accidentes de pérdida de información y garantizar su	✓			✓		✓		✓		✓			

		Colaboración	¿Usted considera que la oficina regional de su Entidad cuenta con todos los recursos para desarrollar una cultura de seguridad y salud en el trabajo?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
			¿Usted se identifica con las políticas institucionales de su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
	FUNCIONES ADMINISTRATIVAS	Planificar	¿Las funciones que usted desarrolla permiten alcanzar las metas institucionales de su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
			¿Las herramientas de trabajo brindadas por su Entidad son adecuadas para desarrollar sus funciones?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
		Organizar	¿Considera usted que la oficina regional de su Entidad organiza eventos y/o actividades que abarcan a toda la comunidad de su jurisdicción?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
			¿Usted ha formado parte de algún evento y/o actividad promovido por la oficina regional de su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
		Dirigir	¿Alguna vez usted ha dirigido un evento y/o actividad a los diversos usuarios de su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
	Metodología de las SS	Clasificar	¿Conoce usted acerca de la metodología SS?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
			¿Identifica usted los lugares más adecuados para la ubicación de los	✓			✓		✓		✓		✓		✓		

		Ordenar	¿En su oficina regional se conservan solo los materiales necesarios para el desarrollo de sus funciones?	✓			✓		✓		✓		✓			
		Limpiar	¿Usted mantiene un orden en la distribución de los utensilios, herramientas y materiales en el área donde labora?	✓			✓		✓		✓		✓			
		Estandarización	¿Usted practica políticas de limpieza que permitan mantener los bienes de su Entidad en perfecto estado?	✓			✓		✓		✓		✓			
			¿Usted mantiene una leyenda que permita ubicar los bienes de su Entidad optimizando el tiempo?	✓			✓		✓		✓		✓			
		Disciplina	¿Cree usted que su Entidad le brinda todos los recursos y/o herramientas para poner en práctica la metodología 5'S en su oficina regional?	✓			✓		✓		✓		✓			


 Dr. Alfonso Pérez Ramos
 CM N° 1029304237

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE OPINIÓN PARA EL NIVEL DE LA FORMACIÓN INTEGRAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable clima institucional.

OBJETIVO: Determinar la relación entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.

DIRIGIDO A: Colaboradores de sedes regionales del Sistema Electoral de Arequipa.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Alfonso Celestino Pérez Ramos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

MUY ALTO 20-18	ALTO 17-15	MEDIO 14-11	BAJO 10-6	MUY BAJO 5-0
x				


Dr. Alfonso Pérez Ramos
CM N° 1029304237

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO: VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

Título: Gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018

Nombre de la prueba	CUESTIONARIO															
Objetivo prueba	Determinar la relación entre gestión de calidad y clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.															
VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN	
				BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		EL ITEM MIDE LO QUE SE PROPONE MEDIR			LA REDACCIÓN ES CLARA, PRECISA Y COMPRENSIBLE
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CLIMA INSTITUCIONAL	EMPATÍA	Trato	¿Considera usted que desarrolla su trabajo con amabilidad?	✓			✓		✓		✓		✓			
			¿Usted cuenta con un agradable ambiente de trabajo?	✓			✓		✓		✓		✓			
		Comunicación	¿Considera usted estar debidamente capacitado para desarrollar sus funciones con los usuarios de su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓			
			¿Usted percibe, comparte y comprende las necesidades de los usuarios de su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓			
			¿Usted percibe, comparte y comprende las necesidades de sus compañeros de trabajo?	✓			✓		✓		✓		✓			

	RELACIONES INTERPERSONALES	Confianza	¿Siente que su Entidad se preocupa por el bienestar de sus colaboradores?	✓			✓		✓		✓		✓			
			¿Considera usted que cuenta con la confianza plena para desarrollar sus funciones en su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓			
		Trabajo-control	¿Considera usted que en la oficina regional de su Entidad existe una comunicación adecuada entre sus colaboradores?	✓			✓		✓		✓		✓			
			¿Considera usted que las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la oficina regional de su Entidad permiten alcanzar las metas institucionales?	✓			✓		✓		✓		✓			
			¿Considera usted que debe existir un órgano de control responsable de vigilar el buen funcionamiento interno y externo de la oficina regional de su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓			
		Practica y confianza	¿Las diversas actividades desarrolladas en la oficina regional de su Entidad involucran la participación activa de todos los colaboradores?	✓			✓		✓		✓		✓			
			¿Considera usted que los medios de comunicación contribuyen a fortalecer la cercanía entre los usuarios y su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓			

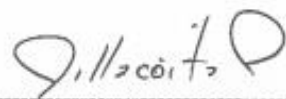
			¿Considera usted que la realización de eventos y/o actividades con usuarios permiten una cercanía con su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
			¿Su Entidad promueve prácticas de convivencia con sus colaboradores?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Emprendimiento y resolución	¿Considera usted que cuenta con la capacidad necesaria para resolver los conflictos que se pudieran dar en la oficina regional de su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
			¿Identifica con facilidad las situaciones que pudieran generar conflictos entre los usuarios y su Entidad?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
		Corrección y valoración	¿Considera que su Entidad debería implementar programas de coaching para la resolución de problemas y desafíos?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		
			¿Considera usted que los procedimientos establecidos en la oficina regional de su Entidad para el manejo de conflictos son los más adecuados?	✓			✓		✓		✓		✓		✓		


 Dr. Alfonso Pérez Ramos

CM N° 1029384237

FIRMA DEL EVALUADOR

			desarrollo de sus funciones?															
		Limpiar	¿Usted mantiene un orden en la distribución de los utensilios, herramientas y materiales en el área donde labora?	✓			✓		✓		✓		✓		✓			
		Estandarización	¿Usted practica políticas de limpieza que permitan mantener los bienes de su Entidad en perfecto estado?	✓			✓		✓		✓		✓		✓			
			¿Usted mantiene una leyenda que permita ubicar los bienes de su Entidad optimizando el tiempo?	✓			✓		✓		✓		✓		✓			
		Disciplina	¿Cree usted que su Entidad le brinda todos los recursos y/o herramientas para poner en práctica la metodología 5'S en su oficina regional?	✓			✓		✓		✓		✓		✓			



FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 5: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD CUESTIONARIO - ENCUESTA

INSTRUCCIONES

Estimado colaborador la presente encuesta pretende recopilar información respecto a la gestión de la calidad desarrollada en las sedes regionales del Sistema Electoral de Arequipa. Por ello solicito a usted responder de manera personal a las siguientes preguntas en función a la siguiente escala.

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

Marca con un (X) solo una alternativa que considera sobre cada pregunta:

N °	POLITICAS INSTITUCIONALES	ESCALA		
		1	2	3
1	¿Considera usted que la oficina regional de su Entidad aplica la política de seguridad para la información?			
2	¿Considera usted que la oficina regional de su Entidad práctica la política de seguridad y salud en el trabajo?			
3	¿Su entidad promueve la capacitación de sus colaboradores para fortalecer la adecuada atención a los usuarios?			
4	¿Usted ha sido capacitado por su Entidad para reducir los accidentes de perdida de información y garantizar su seguridad mediante un tratamiento oportuno?			
5	¿Usted considera que la oficina regional de su Entidad cuenta con todos los recursos para desarrollar una cultura de seguridad y salud en el trabajo?			

6	¿Usted se identifica con las políticas institucionales de su Entidad?			
	FUNCIONES ADMINISTRATIVAS			
7	¿Las funciones que usted desarrolla permiten alcanzar las metas institucionales de su Entidad?			
8	¿Las herramientas de trabajo brindadas por su Entidad son adecuadas para desarrollar sus funciones?			
9	¿Considera usted que la oficina regional de su Entidad organiza eventos y/o actividades que abarcan a toda la comunidad de su jurisdicción?			
10	¿Usted ha formado parte de algún evento y/o actividad promovido por la oficina regional de su Entidad?			
11	¿Alguna vez usted ha dirigido un evento y/o actividad a los diversos usuarios de su Entidad?			
	METODOLOGÍA 5'S			
12	¿Conoce usted acerca de la metodología 5'S?			
13	¿Identifica usted los lugares más adecuados para la ubicación de los tangibles de su oficina regional?			
14	¿En su oficina regional se conservan solo los materiales necesarios para el desarrollo de sus funciones?			
15	¿Usted mantiene un orden en la distribución de los utensilios, herramientas y materiales en el área donde labora?			
16	¿Usted practica políticas de limpieza que permitan mantener los bienes de su Entidad en perfecto estado?			
17	¿Usted mantiene una leyenda que permita ubicar los bienes de su Entidad optimizando el tiempo?			
18	¿Cree usted que su Entidad le brinda todos los recursos y/o herramientas para poner en práctica la metodología 5'S en su oficina regional?			

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CLIMA INSTITUCIONAL

CUESTIONARIO - ENCUESTA

INSTRUCCIONES

Estimado colaborador la presente encuesta pretende recopilar información respecto al clima institucional desarrollado en las sedes regionales del Sistema Electoral de Arequipa. Por ello solicito a usted responder de manera personal a las siguientes preguntas en función a la siguiente escala.

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

Marca una (X), solo una alternativa que considera sobre cada pregunta:

N °	Empatía	ESCALA		
		1	2	3
1	¿Considera usted que desarrolla su trabajo con amabilidad?			
2	¿Usted cuenta con un agradable ambiente de trabajo?			
3	¿Considera usted estar debidamente capacitado para desarrollar sus funciones con los usuarios de su Entidad?			
4	¿Usted percibe, comparte y comprende las necesidades de los usuarios de su Entidad?			
5	¿Usted percibe, comparte y comprende las necesidades de sus compañeros de trabajo?			
6	¿Siente que su Entidad se preocupa por el bienestar de sus colaboradores?			
7	¿Considera usted que cuenta con la confianza plena para desarrollar sus funciones en su Entidad?			

	Relaciones interpersonales			
8	¿Considera usted que en la oficina regional de su Entidad existe una comunicación adecuada entre sus colaboradores?			
9	¿Considera usted que las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la oficina regional de su Entidad permiten alcanzar las metas institucionales?			
10	¿Considera usted que debe existir un órgano de control responsable de vigilar el buen funcionamiento interno y externo de la oficina regional de su Entidad?			
11	¿Las diversas actividades desarrolladas en la oficina regional de su Entidad involucran la participación activa de todos los colaboradores?			
12	¿Considera usted que los medios de comunicación contribuyen a fortalecer la cercanía entre los usuarios y su Entidad?			
13	¿Considera usted que la realización de eventos y /o actividades con usuarios permiten una cercanía con su Entidad?			
14	¿Su Entidad promueve prácticas de convivencia con sus colaboradores?			
	Resolución de conflictos			
15	¿Considera usted que cuenta con la capacidad necesaria para resolver los conflictos que se pudieran dar en la oficina regional de su Entidad?			
16	¿Identifica con facilidad las situaciones que pudieran generar conflictos entre los usuarios y su Entidad?			
17	¿Considera que su Entidad debería implementar programas de coaching para la resolución de problemas y desafíos?			
18	¿Considera usted que los procedimientos establecidos en la oficina regional de su Entidad para el manejo de conflictos son los más adecuados?			

ANEXO 6:
FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO
Variable Gestión de Calidad

Nombre del Instrumento	Cuestionario de la variable gestión de calidad
Autoras	Bch. López Prieto, Brenda Isela Bch. Herrera Carpio, Vanessa Giovanna
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de la gestión de calidad en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.
Confiabilidad	Muestra un Alpha de Cronbach de 0.816
N° de Preguntas	18 preguntas
Tiempo de Aplicación en minutos	17
Campo de Aplicación	Usuarios de sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018
Validación: A través de Juicio de Expertos (tres validadores), el cual se encuentra en los anexos pertinentes.	
Firma	

FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO

Variable Gestión de Calidad

Nombre del Instrumento	Cuestionario de la variable clima institucional
Autoras	Bch. López Prieto, Brenda Isela Bch. Herrera Carpio, Vanessa Giovanna
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Conocer el nivel del clima institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018.
Confiabilidad	Muestra un Alpha de Cronbach de 0.850
N° de Preguntas	18 preguntas
Tiempo de Aplicación en minutos	17
Campo de Aplicación	Usuarios de sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018
Validación: A través de Juicio de Expertos (tres validadores), el cual se encuentra en los anexos pertinentes.	
Firma	

ANEXO 8: OTRAS EVIDENCIAS

Confiabilidad estadística

Confiabilidad de la Variable Gestión De Calidad

RELIABILITY

```
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

[Conjunto_de_datos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	150	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	150	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	18

RELIABILITY

```
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	150	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	150	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	18

Autorizaciones

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Arequipa, 10 de julio del 2018

Señor
Walter Pablo Aguirre Abuhadba
Jefe Regional Arequipa
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil-RENIEC
Presente.-

ASUNTO: AUTORIZACION

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que las señoritas:

- **BRENDA ISELA LÓPEZ PRIETO**
- **VANESSA GIOVANNA HERRERA CARPIO**

Estudiantes de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, quienes vienen desarrollando su trabajo de investigación titulado: "GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA INSTITUCIONAL EN SEDES REGIONALES DEL SISTEMA ELECTORAL, AREQUIPA 2018", por lo que solicito autorización para que los mencionados estudiantes puedan realizar encuestas al personal trabajador de la Oficina Regional de RENIEC-Arequipa.

Seguros de contar con su valioso apoyo, agradecemos anticipadamente la atención al presente y hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Maribel Rocío Caycho Taracaya
Coord. AREQUIPA


Jenny Mabel Ramírez Ramírez
Jefe de Oficina Regional - Arequipa
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

CALLE SUCRE N° 202 (CERCADO)
TELÉFONO: 212493
E-MAIL: mcaycho@ucv.edu.pe

LA ADMINISTRADORA DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y
ESTADO CIVIL - RENIEC - OFICINA REGIONAL DE AREQUIPA, QUIEN
SUSCRIBE, DEJA:

Constancia

Que, las maestristas, LÓPEZ PRIETO, Brenda Isela, identificada con DNI N° 29631127 y HERRERA CARPIO, Vanessa Giovanna, identificada con DNI N° 29663232, estudiantes de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad "Cesar Vallejo" filial Arequipa, aplicaron un cuestionario sobre Gestión de Calidad y Clima Institucional a los trabajadores de esta oficina regional de RENIEC, para su trabajo de investigación titulado "Gestión de Calidad y Clima Institucional en sedes regionales del Sistema Electoral, Arequipa 2018".

Se expide la presente constancia a solicitud de las interesadas, para los fines que estimen convenientes.

Arequipa, 12 de julio de 2018


Jenny Mabel Ramirez Ramirez
OFICINA REGISTRAL - AREQUIPA
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION

Base de datos

VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD																						
	POLITICAS INSTITUCIONALES						SUB-TOTAL	FUNCIONES ADMINISTRATIVAS					SUB-TOTAL	METODOLOGÍA 5'S							SUB-TOTAL	TOTAL
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6		P7	P8	P9	P10	P11		P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18		
1	3	3	1	2	2	3	14	3	3	1	3	3	13	2	3	3	3	3	3	3	20	47
2	3	3	2	3	3	3	17	3	3	2	3	3	14	3	3	3	1	3	3	2	18	49
3	2	3	1	2	3	2	13	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	3	3	19	45
4	3	2	2	3	2	3	15	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	3	2	3	18	45
5	3	3	1	3	3	3	16	1	3	1	3	2	10	3	3	1	3	2	3	2	17	43
6	3	2	1	3	1	3	13	1	3	1	3	1	9	1	3	1	3	2	3	3	16	38
7	3	3	3	3	1	3	16	2	3	1	3	1	10	1	3	2	3	1	3	1	14	40
8	2	1	2	2	3	1	11	3	2	3	2	3	13	3	1	3	2	3	2	3	17	41
9	3	2	3	2	3	3	16	2	3	2	3	2	12	3	3	2	3	2	2	2	17	45
10	3	1	2	3	2	3	14	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	2	3	1	16	42
11	1	2	3	1	3	1	11	3	2	3	1	3	12	3	1	3	2	3	2	3	17	40
12	3	2	1	3	2	3	14	1	3	2	3	1	10	2	3	1	1	2	3	1	13	37
13	1	1	3	2	3	1	11	3	2	3	1	3	12	3	1	3	2	3	2	2	16	39
14	1	2	1	3	2	2	11	2	3	2	1	2	10	2	2	2	3	2	1	2	14	35
15	2	2	2	1	3	1	11	2	2	3	2	3	12	3	1	2	2	2	1	3	14	37
16	3	2	2	2	2	3	14	1	3	1	3	2	10	2	3	1	2	1	3	2	14	38
17	1	1	1	2	3	3	11	1	3	3	1	3	11	3	3	1	1	1	1	1	11	33
18	3	2	2	1	2	1	11	2	2	2	3	1	10	2	1	2	1	2	1	2	11	32
19	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	3	3	20	52

[illegible]

4 3	3	3	3	3	3	3	18	3	1	3	3	3	13	3	3	3	3	1	3	3	19	50
4 4	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	2	1	17	50
4 5	3	2	3	3	3	3	17	3	3	1	3	3	13	3	3	3	3	3	3	3	21	51
4 6	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	3	3	21	53
4 7	3	3	3	1	2	2	14	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	3	3	19	48
4 8	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	53
4 9	3	1	3	2	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	51
5 0	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	3	3	20	52
5 1	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	3	3	21	51
5 2	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	3	3	21	53
5 3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	21	52
5 4	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	3	2	19	51
5 5	3	3	1	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	52
5 6	1	3	2	3	3	3	15	3	3	3	1	3	13	3	3	3	3	3	3	3	21	49
5 7	3	2	3	3	2	3	16	3	3	3	3	3	15	2	3	3	1	3	3	3	18	49
5 8	3	1	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	3	20	51
5 9	3	3	3	1	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	52
6 0	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	53
6 1	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	3	20	52
6 2	3	3	3	2	3	1	15	3	1	3	3	3	13	3	1	3	3	3	3	1	17	45
6 3	3	3	2	3	3	3	17	3	2	1	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	50
6 4	3	3	2	3	3	2	16	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	3	3	20	51
6 5	3	3	2	3	3	2	16	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	3	3	20	51

6 6	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	21	53
6 7	3	1	3	2	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	21	51
6 8	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	3	20	52
6 9	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	3	21	51
7 0	3	3	1	2	2	3	14	3	3	1	3	3	13	2	3	3	3	3	3	20	47
7 1	3	3	2	3	3	3	17	3	3	2	3	3	14	3	3	3	1	3	3	18	49
7 2	2	3	1	2	3	2	13	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	3	19	45
7 3	3	2	2	3	2	3	15	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	3	2	18	45
7 4	3	3	1	3	3	3	16	1	3	1	3	2	10	3	3	1	3	2	3	17	43
7 5	3	2	1	3	1	3	13	1	3	1	3	1	9	1	3	1	3	2	3	16	38
7 6	3	3	3	3	1	3	16	2	3	1	3	1	10	1	3	2	3	1	3	14	40
7 7	2	1	2	2	3	1	11	3	2	3	2	3	13	3	1	3	2	3	2	17	41
7 8	3	2	3	2	3	3	16	2	3	2	3	2	12	3	3	2	3	2	2	17	45
7 9	3	1	2	3	2	3	14	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	2	3	16	42
8 0	1	2	3	1	3	1	11	3	2	3	1	3	12	3	1	3	2	3	2	17	40
8 1	3	2	1	3	2	3	14	1	3	2	3	1	10	2	3	1	1	2	3	13	37
8 2	1	1	3	2	3	1	11	3	2	3	1	3	12	3	1	3	2	3	2	16	39
8 3	1	2	1	3	2	2	11	2	3	2	1	2	10	2	2	2	3	2	1	14	35
8 4	2	2	2	1	3	1	11	2	2	3	2	3	12	3	1	2	2	2	1	14	37
8 5	3	2	2	2	2	3	14	1	3	1	3	2	10	2	3	1	2	1	3	14	38
8 6	1	1	1	2	3	3	11	1	3	3	1	3	11	3	3	1	1	1	1	11	33
8 7	3	2	2	1	2	1	11	2	2	2	3	1	10	2	1	2	1	2	1	11	32
8 8	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	3	20	52

8 9	3	3	2	3	2	3	16	3	3	3	3	1	13	2	3	3	1	3	3	3	18	47
9 0	3	3	3	3	2	3	17	3	3	1	3	3	13	2	3	3	3	3	3	3	20	50
9 1	2	3	3	2	3	3	16	3	1	3	2	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	49
9 2	3	2	3	3	3	3	17	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	3	3	3	21	51
9 3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	1	19	52
9 4	3	3	3	3	3	1	16	3	3	3	3	3	15	3	1	3	3	3	3	3	19	50
9 5	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	3	20	53
9 6	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	54
9 7	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	54
9 8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	3	3	20	53
9 9	3	1	2	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	2	3	3	20	49
1 0 0	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	53
1 0 1	3	3	3	3	3	1	16	3	3	3	3	3	15	3	1	3	3	3	3	3	19	50
1 0 2	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	54
1 0 3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	54
1 0 4	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	2	20	52
1 0 5	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	1	3	19	51
1 0 6	3	3	3	2	2	2	15	3	2	3	3	3	14	2	2	3	3	3	3	3	19	48
1 0 7	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	3	3	21	53
1 0 8	1	3	3	3	3	3	16	3	3	3	1	3	13	3	3	3	3	3	3	3	21	50
1 0 9	2	1	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13	3	3	3	2	3	3	2	19	47
1 1 0	3	3	1	3	3	1	14	3	3	3	3	3	15	3	1	3	3	3	3	3	19	48

1 1 1	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	21	54	
1 1 2	3	3	3	3	3	3	18	3	1	3	3	3	13	3	3	3	3	1	3	3	19	50
1 1 3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	2	1	17	50
1 1 4	3	2	3	3	3	3	17	3	3	1	3	3	13	3	3	3	3	3	3	3	21	51
1 1 5	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	3	3	21	53
1 1 6	3	3	3	1	2	2	14	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	3	3	19	48
1 1 7	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	53
1 1 8	3	1	3	2	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	51
1 1 9	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	3	3	20	52
1 2 0	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	3	3	21	51
1 2 1	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	3	3	21	53
1 2 2	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	21	52
1 2 3	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	3	2	19	51
1 2 4	3	3	1	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	52
1 2 5	1	3	2	3	3	3	15	3	3	3	1	3	13	3	3	3	3	3	3	3	21	49
1 2 6	3	2	3	3	2	3	16	3	3	3	3	3	15	2	3	3	1	3	3	3	18	49
1 2 7	3	1	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	3	20	51
1 2 8	3	3	3	1	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	52
1 2 9	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	53
1 3 0	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	3	20	52
1 3 1	3	3	3	2	3	1	15	3	1	3	3	3	13	3	1	3	3	3	3	1	17	45

1 3 2	3	3	2	3	3	3	17	3	2	1	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	50
1 3 3	3	3	2	3	3	2	16	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	3	3	20	51
1 3 4	3	3	2	3	3	2	16	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	3	3	20	51
1 3 5	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	53
1 3 6	3	1	3	2	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	51
1 3 7	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	3	3	20	52
1 3 8	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	3	3	21	51
1 3 9	3	3	1	2	2	3	14	3	3	1	3	3	13	2	3	3	3	3	3	3	20	47
1 4 0	3	3	2	3	3	3	17	3	3	2	3	3	14	3	3	3	1	3	3	2	18	49
1 4 1	2	3	1	2	3	2	13	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	3	3	19	45
1 4 2	3	2	2	3	2	3	15	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	3	2	3	18	45
1 4 3	3	3	1	3	3	3	16	1	3	1	3	2	10	3	3	1	3	2	3	2	17	43
1 4 4	3	2	1	3	1	3	13	1	3	1	3	1	9	1	3	1	3	2	3	3	16	38
1 4 5	3	3	3	3	1	3	16	2	3	1	3	1	10	1	3	2	3	1	3	1	14	40
1 4 6	2	1	2	2	3	1	11	3	2	3	2	3	13	3	1	3	2	3	2	3	17	41
1 4 7	3	2	3	2	3	3	16	2	3	2	3	2	12	3	3	2	3	2	2	2	17	45
1 4 8	3	1	2	3	2	3	14	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	2	3	1	16	42
1 4 9	1	2	3	1	3	1	11	3	2	3	1	3	12	3	1	3	2	3	2	3	17	40
1 5 0	3	2	1	3	2	3	14	1	3	2	3	1	10	2	3	1	1	2	3	1	13	37

VARIABLE 2: CLIMA INSTITUCIONAL																						
	EMPATÍA							SUB-TOTAL	RELACIONES INTERPERSONALES							SUB-TOTAL	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS				SUB-TOTAL	TOT AL
N °	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7		P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14		P 15	P 16	P 17	P 18		
1	3	3	3	3	3	1	3	19	3	3	3	3	1	3	3	19	1	2	2	3	8	46
2	1	3	2	3	3	2	3	17	2	3	2	3	2	3	3	18	2	3	3	3	11	46
3	2	3	3	2	3	1	3	17	3	3	3	3	1	3	3	19	1	2	3	2	8	44
4	3	3	3	3	2	2	2	18	3	2	3	2	2	2	2	16	2	3	2	3	10	44
5	3	2	2	3	3	1	3	17	2	3	2	3	1	3	3	17	1	3	3	3	10	44
6	3	2	3	3	2	1	3	17	3	2	3	2	1	3	2	16	1	3	1	3	8	41
7	3	1	3	3	3	3	3	19	1	2	3	3	3	3	3	18	3	3	1	3	10	47
8	2	3	2	2	1	2	2	14	3	3	2	1	2	2	1	14	2	2	3	1	8	36
9	3	2	2	3	2	3	2	17	2	1	2	2	3	2	2	14	3	2	3	3	11	42
10	3	2	1	3	1	2	3	15	1	3	1	1	2	3	1	12	2	3	2	3	10	37
11	2	3	1	1	2	3	2	14	3	3	1	2	3	2	2	16	3	1	3	1	8	38
12	1	2	2	3	2	1	3	14	1	3	2	2	1	3	2	14	1	3	2	3	9	37
13	2	3	2	1	1	3	2	14	2	1	2	1	3	2	1	12	3	2	3	1	9	35
14	3	2	2	1	2	1	1	12	2	1	2	2	1	1	2	11	1	3	2	2	8	31
15	2	2	3	2	2	2	1	14	3	1	3	2	2	1	2	14	2	1	3	1	7	35
16	2	1	1	3	2	2	3	14	2	2	1	2	2	3	2	14	2	2	2	3	9	37
17	1	1	2	1	1	1	1	8	1	1	2	1	1	1	1	8	1	2	3	3	9	25
18	1	2	2	3	2	2	1	13	2	3	2	2	2	1	2	14	2	1	2	1	6	33
19	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	53

2 0	1	3	3	3	3	2	3	18	3	3	3	3	2	3	3	20	2	3	2	3	10	48
2 1	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	3	11	53
2 2	3	3	2	2	3	3	3	19	3	3	2	3	3	3	3	20	3	2	3	3	11	50
2 3	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	2	3	3	2	19	3	3	3	3	12	51
2 4	3	3	3	3	3	3	3	21	1	3	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	12	52
2 5	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	1	10	52
2 6	3	3	2	3	3	3	2	19	3	3	2	3	3	2	3	19	3	3	3	3	12	50
2 7	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	54
2 8	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	54
2 9	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	53
3 0	3	2	3	3	1	2	3	17	3	3	3	1	2	3	1	16	2	3	3	3	11	44
3 1	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	3	3	2	3	3	20	2	3	3	3	11	51
3 2	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	1	10	52
3 3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12	53
3 4	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	54
3 5	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	3	3	20	3	2	3	3	11	52
3 6	3	3	3	3	3	3	1	19	3	3	3	3	3	1	3	19	3	3	3	3	12	50
3 7	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	2	2	9	51
3 8	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	54
3 9	3	3	3	1	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	52
4 0	2	3	2	2	1	3	3	16	2	3	2	1	3	3	1	15	3	3	3	3	12	43
4 1	3	3	3	3	3	1	3	19	3	3	3	3	1	3	3	19	1	3	3	1	8	46
4 2	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	54

4 3	3	1	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	52
4 4	2	3	3	3	3	3	2	19	1	1	3	3	3	2	3	16	3	3	3	3	12	47
4 5	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	2	3	3	2	19	3	3	3	3	12	51
4 6	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	54
4 7	3	3	1	3	3	3	3	19	3	3	1	3	3	3	3	19	3	1	2	2	8	46
4 8	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	3	3	2	3	3	20	2	3	3	3	11	51
4 9	3	3	3	3	1	3	3	19	3	3	3	1	3	3	1	17	3	2	3	3	11	47
5 0	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	53
5 1	3	3	1	2	2	3	3	17	3	3	1	2	3	3	2	17	3	3	3	3	12	46
5 2	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12	53
5 3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	54
5 4	1	1	3	3	3	3	3	17	2	1	3	3	3	3	3	18	1	3	1	2	7	42
5 5	3	3	1	3	3	1	3	17	3	3	1	3	1	3	3	17	1	3	3	3	10	44
5 6	3	1	3	1	3	2	3	16	1	3	1	3	2	3	3	16	2	3	1	3	9	41
5 7	1	3	3	3	2	3	3	18	3	3	3	2	3	3	2	19	3	3	2	3	11	48
5 8	1	3	3	3	1	3	2	16	3	1	3	1	3	2	1	14	3	3	1	3	10	40
5 9	1	3	3	3	3	3	3	19	1	3	3	3	3	3	3	19	3	1	3	3	10	48
6 0	1	3	1	3	2	3	1	14	3	3	1	2	3	1	2	15	1	3	1	3	8	37
6 1	3	1	3	3	3	3	3	19	3	1	3	3	3	3	1	17	3	1	2	3	9	45
6 2	3	3	3	3	3	3	3	21	1	3	3	3	3	3	3	19	3	2	3	1	9	49
6 3	2	3	3	3	3	2	3	19	2	3	3	3	2	3	3	19	2	2	3	2	9	47
6 4	3	3	3	3	3	2	2	19	1	3	3	3	2	2	3	17	2	3	3	2	10	46
6 5	3	3	3	3	3	2	1	18	3	1	3	3	2	1	1	14	2	3	3	2	10	42

6 6	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	54
6 7	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	1	3	3	3	3	19	3	3	3	3	12	52
6 8	3	3	2	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	11	52
6 9	2	3	3	3	3	3	3	20	1	2	2	3	3	3	2	16	3	3	3	3	12	48
7 0	1	3	3	1	3	2	3	16	3	3	3	3	2	3	3	20	2	3	3	2	10	46
7 1	3	3	3	3	3	1	3	19	3	3	3	3	1	3	3	19	1	2	2	3	8	46
7 2	1	3	2	3	3	2	3	17	2	3	2	3	2	3	3	18	2	3	3	3	11	46
7 3	2	3	3	2	3	1	3	17	3	3	3	3	1	3	3	19	1	2	3	2	8	44
7 4	3	3	3	3	2	2	2	18	3	2	3	2	2	2	2	16	2	3	2	3	10	44
7 5	3	2	2	3	3	1	3	17	2	3	2	3	1	3	3	17	1	3	3	3	10	44
7 6	3	2	3	3	2	1	3	17	3	2	3	2	1	3	2	16	1	3	1	3	8	41
7 7	3	1	3	3	3	3	3	19	1	2	3	3	3	3	3	18	3	3	1	3	10	47
7 8	2	3	2	2	1	2	2	14	3	3	2	1	2	2	1	14	2	2	3	1	8	36
7 9	3	2	2	3	2	3	2	17	2	1	2	2	3	2	2	14	3	2	3	3	11	42
8 0	3	2	1	3	1	2	3	15	1	3	1	1	2	3	1	12	2	3	2	3	10	37
8 1	2	3	1	1	2	3	2	14	3	3	1	2	3	2	2	16	3	1	3	1	8	38
8 2	1	2	2	3	2	1	3	14	1	3	2	2	1	3	2	14	1	3	2	3	9	37
8 3	2	3	2	1	1	3	2	14	2	1	2	1	3	2	1	12	3	2	3	1	9	35
8 4	3	2	2	1	2	1	1	12	2	1	2	2	1	1	2	11	1	3	2	2	8	31
8 5	2	2	3	2	2	2	1	14	3	1	3	2	2	1	2	14	2	1	3	1	7	35
8 6	2	1	1	3	2	2	3	14	2	2	1	2	2	3	2	14	2	2	2	3	9	37
8 7	1	1	2	1	1	1	1	8	1	1	2	1	1	1	1	8	1	2	3	3	9	25
8 8	1	2	2	3	2	2	1	13	2	3	2	2	2	1	2	14	2	1	2	1	6	33

8 9	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	53
9 0	1	3	3	3	3	2	3	18	3	3	3	3	2	3	3	20	2	3	2	3	10	48
9 1	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	3	11	53
9 2	3	3	2	2	3	3	3	19	3	3	2	3	3	3	3	20	3	2	3	3	11	50
9 3	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	2	3	3	2	19	3	3	3	3	12	51
9 4	3	3	3	3	3	3	3	21	1	3	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	12	52
9 5	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	1	10	52
9 6	3	3	2	3	3	3	2	19	3	3	2	3	3	2	3	19	3	3	3	3	12	50
9 7	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	54
9 8	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	54
9 9	3	1	2	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	3	3	20	3	2	3	3	11	49
1 0 0	3	3	2	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	53
1 0 1	3	3	3	3	3	1	3	19	3	3	3	3	1	3	3	19	3	3	3	3	12	50
1 0 2	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	54
1 0 3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	54
1 0 4	3	3	3	2	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	52
1 0 5	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	2	20	3	3	1	3	10	51
1 0 6	3	3	3	2	2	2	3	18	2	3	3	2	2	3	3	18	3	3	3	3	12	48
1 0 7	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12	53
1 0 8	1	3	3	3	3	3	3	19	3	3	1	3	3	3	3	19	3	3	3	3	12	50
1 0 9	2	1	3	3	3	3	3	18	3	2	2	3	3	3	3	19	2	3	3	2	10	47
1 1 0	3	3	1	3	3	1	3	17	3	3	3	3	1	3	3	19	3	3	3	3	12	48

1 1 1	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	54
1 1 2	3	3	3	3	3	3	3	3	21	1	3	3	3	3	3	3	19	3	1	3	3	10	50
1 1 3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	2	1	8	50
1 1 4	3	2	3	3	3	3	3	3	20	3	1	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	12	51
1 1 5	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	2	20	3	3	3	3	12	53
1 1 6	3	3	3	1	2	2	3		17	3	3	3	2	2	3	3	19	3	3	3	3	12	48
1 1 7	3	3	2	3	3	3	3		20	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	53
1 1 8	3	1	3	2	3	3	3		18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	51
1 1 9	3	3	3	3	3	3	3		21	2	3	3	3	3	3	3	20	2	3	3	3	11	52
1 2 0	2	2	3	3	3	3	3		19	3	3	2	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12	51
1 2 1	3	3	3	3	3	3	3		21	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12	53
1 2 2	3	3	3	3	3	3	3		21	3	3	3	3	3	3	1	19	3	3	3	3	12	52
1 2 3	3	3	3	3	3	2	3		20	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	2	11	51
1 2 4	3	3	1	3	3	3	3		19	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	52
1 2 5	1	3	2	3	3	3	3		18	3	3	1	3	3	3	3	19	3	3	3	3	12	49
1 2 6	3	2	3	3	2	3	3		19	3	3	3	2	3	3	3	20	1	3	3	3	10	49
1 2 7	3	1	3	3	3	3	3		19	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	3	11	51
1 2 8	3	3	3	1	3	3	3		19	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	52
1 2 9	3	2	3	3	3	3	3		20	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	53
1 3 0	3	3	3	3	2	3	3		20	3	3	3	2	3	3	3	20	3	3	3	3	12	52
1 3 1	3	3	3	2	3	1	3		18	1	3	3	3	1	3	3	17	3	3	3	1	10	45

1 3 2	3	3	2	3	3	3	3	20	2	1	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	50
1 3 3	3	3	2	3	3	2	3	19	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	3	12	51
1 3 4	3	3	2	3	3	2	3	19	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	3	12	51
1 3 5	3	3	2	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	53
1 3 6	3	1	3	2	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	51
1 3 7	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	3	3	20	2	3	3	3	11	52
1 3 8	2	2	3	3	3	3	3	19	3	3	2	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12	51
1 3 9	3	3	1	2	2	3	3	17	3	1	3	2	3	3	3	18	3	3	3	3	12	47
1 4 0	3	3	2	3	3	3	3	20	3	2	3	3	3	3	3	20	1	3	3	2	9	49
1 4 1	2	3	1	2	3	2	3	16	2	3	2	3	2	3	3	18	2	3	3	3	11	45
1 4 2	3	2	2	3	2	3	2	17	3	2	3	2	3	2	2	17	3	3	2	3	11	45
1 4 3	3	3	1	3	3	3	1	17	3	1	3	3	3	1	2	16	3	2	3	2	10	43
1 4 4	3	2	1	3	1	3	1	14	3	1	3	1	3	1	1	13	3	2	3	3	11	38
1 4 5	3	3	3	3	1	3	2	18	3	1	3	1	3	2	1	14	3	1	3	1	8	40
1 4 6	2	1	2	2	3	1	3	14	2	3	2	3	1	3	3	17	2	3	2	3	10	41
1 4 7	3	2	3	2	3	3	2	18	3	2	3	3	3	2	2	18	3	2	2	2	9	45
1 4 8	3	1	2	3	2	3	2	16	3	2	3	2	3	2	2	17	3	2	3	1	9	42
1 4 9	1	2	3	1	3	1	3	14	2	3	1	3	1	3	3	16	2	3	2	3	10	40
1 5 0	3	2	1	3	2	3	1	15	3	2	3	2	3	1	1	15	1	2	3	1	7	37